



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS
**“CALIDAD DE VIDA EN TRABAJADORES DE UNA
CENTRAL DE EMERGENCIA QUE LABORAN EN
MODALIDAD TELETRABAJO, LIMA 2020”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:
Susana Cecilia Aparicio Zumarán De Torres
Norma Judith Chunga Tumbalobos

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciada en Psicología

Docente asesor:
Dr. Elio Javier Huaman Flores
Código orcid N° 0000-0002-8461-5082

Chincha – Ica- Perú

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo de grado lo dedico a mi querido esposo e hijos quienes me acompañaron en este largo camino por todo su apoyo y paciencia, a mi padre a quien alguna vez le prometí culminar mi carrera profesional y no pudo verlo en directo, sé que se sentiría muy orgulloso. A mi madre quien siempre creyó en mí. Pero sobre todo a Dios quien con su gracia infinita hizo que este sueño se hiciera realidad.

Susana.

El presente trabajo de grado va dedicado a mi abuela Luisa quien siempre ilumino mi camino, mi papá Luis Chunga por confiar siempre en mí, gracias, Lisseth Angulo por ser siempre el cable a tierra y a mi maestra Psi. Elsa Aliaga por su apoyo en todo el camino.

Norma.

AGRADECIMIENTO

La presente investigación guarda agradecimiento a Dios, por guiarnos y acompañarnos en cada paso que hemos dado a lo largo de nuestras vidas, brindándonos paciencia y sabiduría para alcanzar cada una de las metas trazadas.

Agradecemos al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Mg. Mariana Alejandra Campos Sobrino, por su compromiso y apoyo a los estudiantes en el programa de titulación.

Al Dr. Edmundo González Zavaleta, por su apoyo, guía y compromiso mostrado a lo largo del desarrollo del programa de titulación.

Al asesor de tesis, Dr. Elio Javier Huamán Flores, por sus valiosos aportes, conocimientos y motivaciones brindadas, para el desarrollo y culminación del estudio.

A la empresa Pacifico Asiste SA, representada por el CEO Ing. Oswaldo Marco Antonio Guevara Vásquez, por brindarnos las facilidades para el proceso de aplicación de los instrumentos de recolección, y hacer posible la culminación del estudio.

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

Metodología: La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo, es un estudio no experimental cuyo diseño es descriptivo simple y su nivel descriptivo básico. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado el ICV para evaluar índice de calidad de vida.

Participantes: La muestra estuvo integrada por 129 trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo.

Resultados: En referencia a la variable calidad de vida se evidencia la siguiente información, en la categoría Malo se obtuvo como resultado 0.00%, en la categoría Regular el 4.65%, en la categoría Bueno un 60.47% y en la categoría Excelente 34.88%.

Conclusiones: Se ha logrado determinar que existe un nivel bueno de calidad de vida en los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 60.47% (78/129) y 34.88% (45/129) consideran que la calidad de vida se encuentra entre las categorías de bueno y excelente.

Palabras claves: Índice de calidad de vida, teletrabajo y trabajadores.

ABSTRACT

Objective: Determine the quality of life index in workers at an emergency call center using the teleworking modality, Lima 2020.

Methodology: This research belongs to the quantitative approach; it is a non-experimental study using a simple descriptive design and a basic descriptive level. This research uses survey as a data collection technique and ICV as an instrument to assess the level of quality of life.

Participants: The sample consisted of 129 workers at an emergency call center using the teleworking modality.

Results: Regarding the quality of life variable, the following information is shown, in the Bad category the result was 0.00%, in the Regular category 4.65%, in the Good category 60.47% and in the Excellent category 34.88%.

Conclusions: It has been possible to determine that there is a good level of quality of life in the workers at an emergency call center in teleworking modality, since the results show that 60.47% (78/129) and 34.88% (45/129) consider that the quality of life is between the categories of good and excellent.

Keywords: Quality of life index, teleworking and workers.

INDICE GENERAL

		Pág.
Carátula		i
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Resumen		iv
Abstract		v
Índice general / índice de figuras y de cuadros		vi
I. INTRODUCCIÓN		10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA		11
2.1	Descripción del Problema	11
2.2.	Pregunta de investigación general	14
2.3	Preguntas de investigación específicas	14
2.4	Justificación e Importancia	16
2.5	Objetivo general	18
2.6	Objetivos específicos	18
2.7	Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO		21
3.1	Antecedentes	21
3.2	Bases Teóricas	29
3.3	Marco conceptual	41
IV. METODOLOGÍA		44
4.1	Tipo y Nivel de la investigación	44
4.2	Diseño de la investigación	44
4.3	Población – Muestra	45
4.4	Hipótesis general y específicas	48
4.5	Identificación de las variables	49
4.6	Operacionalización de las variables	50
4.7	Recolección de datos	53
V. RESULTADOS		54
5.1	Presentación de Resultados	54
5.2	Interpretación de los Resultados	67

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS		70
6.1	Análisis descriptivo de los resultados	70
6.2	Comparación de resultados con marco teórico	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		79
ANEXOS		85
Anexo 1: Instrumentos de Investigación		86
Anexo 2: Matriz de Consistencia		88
Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable		92
Anexo 4: Informe de Turnitin al 28% de similitud		95

INDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura N° 1	Participación por género de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	54
Figura N° 2	Participación por estado civil de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	55
Figura N° 3	Resultados de la dimensión bienestar físico de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	56
Figura N° 4	Resultados de la dimensión bienestar psicológico o emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	57
Figura N° 5	Resultados de la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	58
Figura N° 6	Resultados de la dimensión funcionamiento ocupacional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	59
Figura N° 7	Nivel de calidad de vida en la dimensión funcionamiento interpersonal en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020	60
Figura N° 8	Resultados de la dimensión apoyo social emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	61
Figura N° 9	Resultados de la dimensión apoyo comunitario de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	62
Figura N° 10	Resultados de la dimensión plenitud personal de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	63
Figura N° 11	Resultados de la dimensión satisfacción espiritual de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	64
Figura N° 12	Resultados de la dimensión calidad de vida Global de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	65

Figura N° 13	Índice de Calidad de vida general aplicando todos los resultados de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	66
---------------------	---	----

INDICE DE CUADROS

		Pág.
Cuadro N° 1	Población de estudio	45
Cuadro N° 2	Muestra de estudio	47
Cuadro N° 3	Participación por género de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	54
Cuadro N° 4	Participación por estado civil de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	55
Cuadro N° 5	Resultados de la dimensión bienestar físico de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	56
Cuadro N° 6	Resultados de la dimensión bienestar psicológico o emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	57
Cuadro N° 7	Resultados de la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	58
Cuadro N° 8	Resultados de la dimensión funcionamiento ocupacional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	59
Cuadro N° 9	Resultados de la dimensión funcionamiento interpersonal físico de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	60
Cuadro N° 10	Resultados de la dimensión apoyo social emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	61
Cuadro N° 11	Resultados de la dimensión apoyo comunitario de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	62
Cuadro N° 12	Resultados de la dimensión plenitud personal de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	63
Cuadro N° 13	Resultados de la dimensión satisfacción espiritual de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	64

Cuadro N° 14	Resultados de la dimensión calidad de vida Global de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.	65
Cuadro N° 15	Índice de Calidad de vida general aplicando todos los resultados de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo	66

I. INTRODUCCIÓN

Calidad de vida es un concepto moderno que surgió con una incipiente preocupación por nuestro medio ambiente en la década de los sesenta. Poco a poco va adquiriendo otro matiz cuando se relaciona a las metas alcanzadas por el ser humano, es decir una vez cumplidas las necesidades personales tanto básicas como de logro y pertenencia no se acaban las expectativas que tenemos o esperamos de la vida.

Se crea otro tipo de necesidades, una muy subjetiva relacionada con aspectos personales como bienestar físico, mental, espiritual. Más terrenales como seguridad económica, trabajo, acceso a servicios básicos por parte de las autoridades.

A su vez el entorno juega un papel importante en la apreciación de esta nueva medición, el relacionarse con los demás y como esto puede influir en el comportamiento, el soporte que se puede obtener de círculos sociales.

La calidad de vida es en nuestros días una preocupación obligatoria, tanto los organismos internacionales como los gobiernos de los países la incluyen dentro de sus políticas considerando que es una aspiración universal. Nuestro país tiene una ardua tarea sobre el tema ya que según últimos resultados nos encontramos en el puesto 82 a nivel mundial, se debe pues prestar mayor atención al garantizar los servicios básicos en nuestra sociedad.

El presente estudio se realiza con la finalidad de determinar el nivel de calidad de vida de trabajadores que laboran bajo la modalidad teletrabajo, se consideró interesante enfocarnos en la búsqueda de resultados por cuanto esta forma de empleo se hizo popular el último año debido a la pandemia que generó el Sar Cov 2., la adaptación a esta nueva forma influye o no en la percepción que se tiene sobre la calidad de vida.

Las autoras.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

Actualmente el teletrabajo ha surgido como una alternativa viable toda vez que se puede utilizar cualquier espacio geográfico en donde la empresa no está involucrada físicamente. Teniendo como cualquier modalidad sus ventajas y desventajas evidenciándose aún la falta de regulación de la OIT ya que cada país aplica diferentes criterios para establecer sus condiciones. Una de las problemáticas más mencionadas es aquella en donde es el trabajador quien debe aprender a dividir el tiempo de casa y convertirlo en horas de trabajo, esto conlleva a un esfuerzo físico y mental debido a que las empresas que deciden desarrollar dicha modalidad no mantienen un seguimiento o analizan cuál es el efecto que este ocasiona en cada uno. Además, está el factor de disponibilidad fuera del horario lo que conlleva a una sobrecarga laboral.

En España, Gavela (2020), durante el periodo de pandemia el 61,6% de las industrias pusieron en producción el sistema de teletrabajo el cual no tiene regulaciones por parte del ente fiscalizador, solo dirige esta modalidad al 50% de los trabajadores de una empresa quienes mantienen características en común: personal profesional administrativo, contables y trabajadores de oficina del 19,7 millones de habitantes solo el 42,8% ha conseguido mantener su actividad es decir el 22,3% de la población se encuentra desempleada. Uno de los problemas a los que se enfrenta el trabajador de esta modalidad es que son ellos mismos quienes asumen el costo - beneficio de estar en teletrabajo ya que ponen sus instalaciones a disponibilidad de la empresa teniendo como gastos operativos el consumo de luz, compra de equipos electrónicos y la adquisición de enseres para

el domicilio. Si nos preguntamos por qué se desarrolla menos el teletrabajo en España se pueden encontrar diferentes opiniones, por parte de las empresas es el temor de que sus trabajadores tengan un menor rendimiento, por el lado del trabajador es la falta de interés de la empresa al no facilitar las herramientas adecuadas, mucho se habla de esta modalidad sin embargo al no tener una regulación adecuada deja una ventana abierta para las empresas en donde son juez y parte. En Brasil, La academia internacional de teletrabajo para américa latina y el caribe (2017), reportó un 16,2% de personas en teletrabajo dicha cifra solo hace mención a los que cuentan con un contrato formal sea para una empresa privada o pública, por otro lado, solo el 25% de las empresas brasileñas tienen habilitada esta modalidad liderando las ubicadas en Sao Paulo y Río de Janeiro. Brasil presenta problemas de movilización, saturación automotriz, infraestructura urbana deficiente el cual hace que el costo de oficinas sea más elevado, por ende una de las soluciones para las empresas sería el despedir a su personal para reducir los gastos de infraestructura sin embargo el teletrabajo podría afrontar la crisis sin la necesidad de llegar al despido, se podría mejorar la productividad al 20%, reducir el ausentismo al 50% y bajar la rotación al 10%. En cuanto al grupo de personas que pueden acceder a la modalidad están ubicados en primera línea los que ya tienen un ordenador o laptop en casa de uso personal, un plan de datos en el hogar o personal y que pueden adecuar el domicilio para el desarrollo de las actividades propias del puesto que desempeñan. Sin embargo, regresamos al punto inicial en donde solo acceden aquellos que perciben como salario mensual 2 veces el salario mínimo del país alargando la brecha.

En Lima, Mantero (2020) hace referencia la ley N° 30036 “Ley que regula el Teletrabajo” la cual estaba dirigida inicialmente a personas con alguna discapacidad o limitación física o mental

representando según el INEI el 5,2% de población, con la llegada del SARS COV 2 la modalidad de teletrabajo incrementó abarcando aquellos trabajadores con un vínculo laboral formal, en el periodo del 16 de Marzo al 24 de Mayo del 2020 ingresaron a planilla electrónica 195 mil 400 trabajadores, salieron 435 mil 600, teniendo como resultado un saldo negativo de 240 mil 200 personas dadas de baja de empleos formales, esto es sin considerar aquellos que se mantenían en un régimen llamado suspensión perfecta de labores (estar en planilla sin recibir sueldo). El teletrabajo es una herramienta útil en épocas de pandemia ya que ayuda a la empresa nacional a seguir dando empleo, pero sigue siendo un recurso limitado dirigido para quienes realizan actividades administrativas y que tienen una formación académica previa, las empresas están utilizando más el recurso virtual y esto finalmente termina interpretándose como una reducción del capital humano.

A nivel local se cuenta con la empresa Pacifico Asiste SAC identificada con el número de RUC 20543080943 ubicada geográficamente en el distrito de Ate - Lima bajo la dirección Av. Sta. Ana 307 Urbanización La Aurora, compuesto por una población de 196 trabajadores en donde el 100% de ellos se encuentra en la modalidad de teletrabajo, todos los trabajadores se encuentran en contrato formal bajo planilla, una vez iniciada la cuarentena se habilitaron las plataformas tecnológicas que darán el soporte a cada uno de ellos, al ser una empresa relacionada a la compañía Pacifico Seguros S.A. se debe mantener el mismo esquema y similitud en cuanto a formas de ingresos y programas a usar. La empresa habilitó la modalidad de teletrabajo de manera paulatina siendo la primera opción el uso de lugares alternos, el inicio formal se dió el 09 de Abril del presente año, las debilidades encontradas fueron: la falta de una inducción o capacitación para el manejo de nuevos software,

revisar si los computadores en casa cumplían con las características necesarias para la instalación de los aplicativos además del reparto oportuno de los headset el cual al ser una central de emergencia esta herramienta cumple con un requisito especial marca Plantronics con puerto USB. Durante la implementación del teletrabajo el 4% reportó no tener una computadora, el 5% reportó tener problemas de conexión a internet entre ellos destacan no tener un plan de datos en casa, compartir el internet en modo wifi con toda la familia y usar el teléfono celular como modem lo cual no permite una correcta conexión y limitaba el trabajo. Del total de población en modo teletrabajo el 50% son madres con hijos en etapa escolar lo cual la demanda de tiempo y división de funciones en el hogar es un factor que influye en el buen desempeño del trabajador.

Teniendo en cuenta todo lo mencionado se considera necesario valorar el estado y condición en la que un trabajador ingresa a dicha modalidad, analizar el costo vs el beneficio de estar en casa y cuáles son las regulaciones y responsabilidades por parte de la empresa ya que es el trabajador el que finalmente termina prestando sus instalaciones para el desarrollo de sus actividades.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es el nivel de calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

P.E.1:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar físico en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad Teletrabajo, Lima 2020?

P.E.2:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar psicológico o emocional en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.3:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.4:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento ocupacional en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.5:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento interpersonal en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.6:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo social-emocional en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.7:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo comunitario en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.8:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión plenitud personal en los trabajadores de una central de

emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.9:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión satisfacción espiritual en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

P.E.10:

¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión calidad de vida global en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?

2.4. Justificación e Importancia

2.4.1. Justificación

En nuestros días surgió producto de la actual pandemia una modalidad de trabajo que hasta hace mucho no se desarrollaba de manera masiva, es por esto que las investigadoras deciden ahondar en el tema e investigar la realidad de esta particularidad. El presente trabajo de investigación tuvo como justificación evidenciar el contexto actual sobre la forma en que se encuentran trabajando los colaboradores de una central de emergencia y las repercusiones que esta nueva modalidad de teletrabajo pueda causar en la percepción que tengan sobre su calidad de vida.

Justificación Teórica: Esta investigación se desarrolló para conseguir datos representativos que pudiesen aportar nuevos conocimientos que podrán ser utilizados en la empresa para la evaluación y toma de decisiones dado que se está evaluando la apreciación que tienen sus colaboradores sobre el contexto actual de las nuevas formas de trabajo implementadas y las consecuencias de esto en su vida diaria.

Justificación Práctica: Esta investigación favorece directamente a los colaboradores de la empresa objeto de estudio dado que los resultados obtenidos fueron entregados a los responsables del área de recursos humanos para que puedan contar con los elementos necesarios que conlleven a implementar oportunidades de mejora que ayuden a contribuir con el desarrollo óptimo de las condiciones expuestas por sus trabajadores.

Justificación Metodológica: Este estudio estuvo enmarcado en las estrategias investigativas reglamentadas dado que se tuvo en cuenta definirla dentro de un tipo, nivel, diseño y corte para su mejor comprensión. Además, se utilizó un instrumento de medición válido y aplicable a nuestro grupo de investigación llamado ICV Índice calidad de vida de Mezzcih y colaboradores del 2010 adaptado a la realidad peruana el mismo que cuenta con diez dimensiones y sus resultados dependen de la particularidad, nivel educativo y socioeconómico de los encuestados.

Justificación Psicológica: Esta investigación aportará en los futuros estudiantes como base para un análisis profundo sobre la calidad de vida de aquellos que debido a la coyuntura nacional se encuentran en trabajo a distancia les ayudará a determinar más aspectos relacionados a la calidad de vida y como esto influye no solo a nivel laboral si no en el ámbito personal y familiar

2.4.2. Importancia

La implementación del Teletrabajo llevó a las investigadoras a cuestionarse cuáles son las responsabilidades de la empresa con el trabajador en cuanto a infraestructura y ambiente idóneo para el desarrollo de las responsabilidades propias del puesto que van a desempeñar, la investigación tuvo como importancia

proporcionar a la empresa el know how de la implementación a nivel estructural y llevar de la mano el cuidado emocional de cada uno de sus colaboradores. Se tuvo como finalidad otorgar herramientas que aporten para el buen desempeño y cuidado del colaborador para que este pueda sentirse identificado con su empleador.

2.5. Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

2.6. Objetivos específicos

O.E.1:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar físico en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad Teletrabajo, Lima 2020.

O.E.2:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar psicológico o emocional en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020

O.E.3:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente; en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

O.E.4:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento ocupacional en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

O.E.5:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento interpersonal en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

O.E.6:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo social-emocional en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

O.E.7:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo comunitario en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

O.E.8:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión plenitud personal en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

O.E.9:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión satisfacción espiritual en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

O.E.10:

Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión calidad de vida global en los trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.

2.7. Alcances y limitaciones

2.7.1. Alcances

- a. Delimitación social:** Los trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo.
- b. Delimitación espacial o geográfica:** El estudio se desarrolló con trabajadores de una central de emergencia ubicada en Av. Sta. Ana 307 Urbanización La Aurora, Ate-Lima.
- c. Delimitación temporal:** El trabajo de investigación se llevó a cabo en el período académico 2020.

2.7.2. Limitaciones

Dentro del proceso se encontraron las siguientes limitaciones:

- Falta de antecedentes regionales al tratarse de un tema nuevo relacionado a la coyuntura nacional.
- El decreto supremo N 044-2020 el cual inicia el estado de emergencia el cual limitó el acceso para la aplicación del instrumento.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con la variable de estudio, siendo estos valiosos aportes:

Internacionales

Pulluquitin (2019). Elaboró una investigación llamada: *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo*. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador, para optar al título de psicóloga clínica, esta investigación presenta enfoque cuantitativo, es de tipo descriptivo, su diseño es no experimental y su corte transversal, la muestra estuvo constituida por 30 guardias de la empresa de Seguridad y Protección de Bienes Públicos y Privados SEPRODPP y Cía. LTDA, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario OIT- OMS de estrés laboral y Escala de Calidad de Vida Gencat. Los resultados que se obtienen producto de esta investigación revelan que el 60% constituido por 18 encuestados manifestó tener un nivel medio de calidad de vida, mientras que los 12 restantes constituyendo un 40% indicaron tener un nivel de vida alto lo que evidencia un resultado favorable para la variable calidad de vida. Finalmente llega a la conclusión aplicando chi cuadrado de Pearson que no existe relación entre estrés laboral y calidad de vida.

El presente estudio guarda relación con la investigación, por cuanto abordo la variable de interés, como es la calidad de vida, en este antecedente los resultados evidencian que, la calidad de vida de los participantes es de una tendencia media, esto debido al tipo de labor que realizan, así como también por la gran responsabilidad que les demanda sus funciones.

Brizuela (2016) En su estudio denominado: *Calidad de vida y nivel de actividad física en trabajadores que asisten al servicio de salud del poder judicial con factores de riesgo asociados a síndrome metabólico*. Universidad Nacional Heredia- Costa Rica, para optar al título de magíster en salud, este estudio posee un enfoque cuantitativo. tipo descriptivo de corte transversal y alcance correlacional, esta muestra estuvo compuesta por 131 funcionarios que laboran en el poder judicial quienes se sometieron de manera voluntaria a la evaluación, la técnica empleada fue la encuesta utilizándose dos instrumentos, para medir calidad de vida el Cuestionario de Salud SF36 y para el Síndrome Metabólico los Criterios del NCEP ATP III. Producto de este estudio se valida que se obtienen puntajes altos en función física con 92.1% y rol físico con 85.1% respectivamente, mientras que resultados moderados para los ítems vitalidad con 58.7% en salud mental 52.2%. Se concluye este estudio indicando que existe una relación importante entre calidad de vida y síndrome mórbido por cuánto se afecta una con otra variable.

El presente estudio no guarda relación con la investigación debido a que relaciona la variable calidad de vida con el aspecto físico y el funcionamiento óptimo del mismo, considera como muestra a funcionarios del poder judicial que asisten al servicio de salud.

García (2015) Desarrolló un estudio llamado: *Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en empleados de la empresa Seguros Alianza S.A. en Quito*. Universidad Internacional SEK, para optar al título de psicólogo organizacional, este estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, corte transversal y diseño no experimental, la muestra estuvo representada por 22 trabajadores de la empresa Seguros Alianza S.A. que se desempeñan en los puestos

comerciales, de cobranza, siniestros y emisión, la técnica de recolección de datos escogida para este fin fue la encuesta empleándose la Escala Gencat de calidad de vida y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23.

Los resultados obtenidos son presentados en puntuaciones de los tres departamentos analizados: siniestros obtiene un rango alto de calidad de vida por lo que indicaron sentirse satisfechos, cobranzas obtuvo un nivel bajo, mientras que los comerciales indicaron darles mayor importancia a las relaciones interpersonales sobre calidad de vida. Finalmente concluyen este estudio indicando que existe una correlación entre las variables de estudio satisfacción laboral y calidad de vida ya que una afecta directamente a la otra

El presente estudio guarda relación con la investigación, en ella se relaciona a la variable con el clima laboral el cual es evaluado en las principales áreas de la empresa dando como resultado un nivel óptimo.

Rebolledo (2015). Realizó la investigación cuyo título es: *Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán*. Universidad del Bío-Bío Chile, para obtener el título de psicóloga, esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, su diseño es no experimental de corte transversal y el alcance es descriptivo correlacional pues comparará dos variables, la muestra de estudio estuvo representada por 233 trabajadores del sector comercial de la ciudad de Chillán, se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y se aplicaron dos instrumentos: The world health organization quality of life-bref (WHOQOL-BREF) para evaluar calidad de vida, mientras que para medir satisfacción laboral se utiliza la Escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall. Los resultados de esta investigación revelaron que 193 de los encuestados manifestó tener una media de 61.83 en

escala de vida general siendo el mínimo 12.50 y el máximo 100, siendo los empleados cuyas edades oscilan entre 60 y 69 años los que resultaron con un rango bajo. Se llegó a la conclusión que la población estudiada presenta un buen nivel de calidad de vida y se encontró además una leve relación entre las variables calidad de vida y satisfacción laboral.

El antecedente guarda relación indirecta con el estudio debido a que las variables de la correlación es calidad de vida, además se utiliza un instrumento que mide calidad de vida en diferentes aspectos, el grupo de entrevistados son trabajadores del sector comercial los cuales como resultado dejaron un nivel óptimo de calidad de vida.

Acevedo (2015) Efectuó un estudio titulado: *Síndrome de burnout y calidad de vida en docentes de secundaria de la institución educativa Villa El Socorro*. Universidad de Antioquia-Colombia, trabajo para optar por el título de psicología, el presente estudio contempla un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal, la muestra estuvo constituida por 37 docentes de la institución educativa Villa El Socorro que accedieron a someterse al estudio voluntariamente, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta empleando para evaluar calidad de vida el instrumento WHOQOL-BREF y para medición de síndrome de burnout el CBB Cuestionario breve de burnout de Moreno y Jiménez. Se obtienen los siguientes datos relevantes: los docentes perciben una calidad de vida por encima de la media indicando sentirse cómodos con su ambiente físico, aspecto social y estado emocional. Por último, se concluye en que existe una relación inversamente proporcional entre las variables de estudio, en este caso al contar con pocos indicadores de burnout se elevan las puntuaciones en calidad de vida.

Se valida que el antecedente guarda relación con la variable Calidad de vida la cual fue aplicada en el grupo de trabajadores de una institución educativa en donde el resultado emitido indica tener un nivel estable y sentirse cómodos en todos los aspectos medidos.

Nacionales

Espino, M (2020) Elabora un estudio denominado: *Calidad de vida y síndrome de boreout en trabajadores de una empresa industrial de Pisco-2019*. Universidad Privada Antenor Orrego, para optar al título profesional de psicología. Este estudio presenta un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, su diseño es no experimental y corte transversal, su alcance correlacional pues usa dos variables, para el desarrollo de este estudio se contó con una muestra de 372 colaboradores de una empresa pesquera de la ciudad de Pisco, se emplea como técnica de recolección de datos la encuesta utilizando dos instrumentos para evaluar las variables de estudio: en calidad de vida se empleó el cuestionario de calidad de vida de Verdugo et al (2008) en versión adaptada por Ventura (2018), mientras que para evaluar síndrome de boreout se empleó la Escala de Boreout de Azabache (2018). La investigadora obtuvo estos resultados 188 trabajadores que constituyen el 51% de la muestra manifestó nivel medio de calidad de vida, un 26% presenta nivel bajo mientras que el 23% restante obtuvo un nivel alto en calidad de vida. Finalmente se pudo concluir que la mayoría de los trabajadores de la empresa pesquera perciben una adecuada calidad de vida pese a ello se acepta que existe una correlación moderada entre la calidad de vida con el síndrome de boreout. El antecedente guarda relación indirecta con el estudio ya que se investiga la variable calidad de vida en un grupo de trabajadores, los resultados obtenidos permitirán realizar comparaciones entre el estudio y los de este antecedente.

Chinchay (2018) Elabora una investigación llamada: *Calidad de vida en los trabajadores de limpieza pública de la municipalidad de independencia, 2018*. Universidad César Vallejo, para optar al título profesional de licenciada en enfermería, esta investigación presenta un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental y corte transversal, alcance descriptivo simple, la muestra estuvo constituida por 70 trabajadores de limpieza pública de la municipalidad de independencia, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y se consideró el instrumento World Health Organization Quality of Life Questionnaire (WHOQOL-BREF) para evaluar calidad de vida. Producto de esta investigación se obtienen los siguientes resultados: el 27.1% constituido por 19 trabajadores manifestó tener una calidad de vida alta, el 65.7% compuesto por 46 trabajadores presenta una calidad de vida media, mientras que el 7.1% conformado por 5 trabajadores indicó tener una calidad de vida baja. Se concluye la investigación destacando niveles favorables en calidad de vida ya que la puntuación de la mayoría se enfoca en una percepción de calidad de vida regular.

El presente estudio guarda relación con nuestra investigación por cuanto se analizará la variable calidad de vida en un grupo de trabajadores, se podrán realizar comparaciones entre los resultados obtenidos en la investigación con las del antecedente propuesto.

Cruz, C (2018) Realizó una investigación titulada: *Calidad de vida relacionada con la salud y morbilidad en trabajadores de una empresa constructora*. Universidad Cayetano Heredia, para optar el grado de maestro en medicina ocupacional y del medio ambiente, la investigación presenta un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y corte transversal, la muestra la conformaron 260 trabajadores administrativos y operativos de una empresa

del sector construcción, se realizaron exámenes médico-ocupacionales para determinar la presencia de morbilidad y el CVRS calidad de vida relacionada con la salud de Salazar y Bernabé. Producto de esta investigación se consideró el 10.8% administrativos para la dimensión salud física obtuvieron 92.9 % y salud mental 96.4% presentaron altos niveles de calidad de vida en salud general se obtiene 89.3% también considerado alto, en función social también manifiestan índices altos con un resultado del 89.3%. Se concluye esta investigación indicando que los trabajadores de la empresa poseen niveles altos en calidad de vida relacionada con salud pese a haberse encontrado personal con índices de morbilidad.

El antecedente guarda relación con el estudio ya que se analiza la variable calidad de vida en trabajadores administrativos y permitirá establecer una comparación en los resultados que obtendremos.

Vera (2017) Llevó a cabo una investigación llamada: *Clima social familiar y calidad de vida en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana*. Universidad San Ignacio de Loyola, la investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño no correlacional, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores de mandos operativos y medios y altos de una importante cadena de restaurantes estadounidense en 9 sucursales de la ciudad de lima y provincias, se utiliza la técnica de encuesta para la recolección de datos y como instrumento las escalas de clima social familiar (FES) y la escala de calidad de vida de Olson y Barnes adaptada por Grimaldo en 2010. Los resultados estuvieron expresados en correlaciones cuyos resultados pueden puntuar trivial, baja, moderada y grande Los niveles de calidad de vida tuvieron altos índices de puntuación por lo que concluye en que existe relación entre clima social familiar y calidad de vida.

El antecedente guarda relación indirecta con el estudio ya que se emplea la variable calidad de vida, los resultados obtenidos permitirán establecer un paralelo entre ambos trabajos, las dimensiones del instrumento calidad de vida guarda relación con las dimensiones del instrumento a utilizar en nuestra investigación por lo tanto el antecedente es significativo.

Peralta (2017). Realizó una investigación titulada: *Calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de limpieza pública dedicados a la recolección de residuos sólidos de la municipalidad de independencia*, Universidad César Vallejo para optar al título profesional de licenciada en enfermería, la investigación corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, un diseño no experimental, de corte transversal y de alcance descriptivo, la muestra de este estudio estuvo compuesta por toda la población de 42 trabajadores de limpieza de la municipalidad de independencia, la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta y como instrumentos el cuestionario de salud SF36 y una escala tipo Likert de 8 dimensiones para evaluar calidad de vida relacionada con la salud CVRS. Los principales resultados de esta investigación demuestran que se obtiene una baja calidad de vida en las dimensiones función física 76.2%, rol físico 88.1%, la función social baja calidad de vida con un 71.4%, salud general con 61.9% como baja calidad de vida. Se concluye que la valoración que los trabajadores otorgan a las dimensiones presentadas es bajo determinando que la carga laboral, las posturas que demanda su trabajo, la sobrecarga y monotonía tienen injerencia en la baja calidad de vida que perciben.

El antecedente guarda relación indirecta con el estudio, ya que la variable a emplearse es calidad de vida, los resultados obtenidos permitirán comparar las dimensiones Bienestar físico, autocuidado y funcionamiento, funcionamiento ocupacional. Así

mismo, existe entre las muestras de estudio una similitud ya que se utilizará el total de la población como se hizo en esta investigación.

Locales o regionales

No se encontró antecedentes locales que guarden relación indirecta con el tema de investigación.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Definición de la variable calidad de vida

El término calidad de vida se viene escuchando desde 1960 cuando empieza cierta preocupación por el medio ambiente y el deterioro de las condiciones de vida urbanas. Hay un claro acelerador en los países desarrollados ya que al tener sus necesidades básicas cubiertas se enfocan en potenciar la calidad de vida promoviendo el bienestar por lo que estaríamos frente a un fenómeno cultural. Posteriormente se considera un constructo integrador incluyendo bienestar emocional, riqueza material, salud, trabajo, seguridad, integración con la comunidad, relaciones familiares y sociales. En la actualidad está incluida en las políticas de estado como garantizador de bienestar en sus poblaciones.

En el Foro Mundial de Salud OMS (1996) se hace referencia que la calidad de vida no es solo la sensación de sentirse mal debido a que esto solo sería de la estructura del ser humano, la calidad de vida debe considerar aspectos positivos de cada ser humano, además indican que los aspectos a valorar en la calidad de vida esta diferenciados en físico, psicológico, grado de independencia, relaciones sociales, entorno y espiritual, el estudio a su vez nos puede ayudar para identificar qué tan negativo es el ambiente donde el ser humano se desarrolla y cómo este le afecta.

Ferrans (1990), establece como calidad de vida todo aquello que genere un bienestar de vida para el ser humano, estos ítems ayudan a mejorar la calidad de vida y serán los que cada persona considere relevantes y que están en diferentes áreas como el económico, núcleo familiar, ámbito laboral, realización profesional y salud, no permite encajar un grupo de necesidades básicas debido a que todos buscan cambios significantes en un solo campo o en varios que no guardan relación.

Urzúa y Caqueo-Urizar (2012) aportan al concepto calidad de vida condiciones diversas entre el análisis de puntos medibles como salud física, relaciones sociales, ocupación y actividades funcionales sin embargo los estándares que cada individuo refiera para llegar a una óptima condición de vida son parámetros difíciles de medir debido a que se encuentran influenciados por el contexto social donde se desarrollan. En base a todo lo mencionado se considera que una condición óptima de vida es aquella que logra superar la expectativa de vida y la que ayuda a superar las experiencias negativas.

Maslow (1943) en su teoría de motivación humana considera dentro de ella la calidad de vida y que esta se determina por la dinámica del individuo, la sociedad y el medio donde se desarrolla los cuales buscan satisfacer los deseos que se encuentran plasmados en la pirámide donde nos hace referencia a las 5 categorías, las cuales al ser completadas según su nivel jerárquico generarían la plenitud y satisfacción de realización.

Olson y Barnes (1982), hacen mención que la calidad de vida es la cosecha de las relaciones, las condiciones de vida y las variables subjetivas que hay en todo ser humano la cual da como resultado un nivel mayor o menor en la satisfacción y la felicidad del individuo es así como la calidad de vida está compuesta por el bienestar físico, social, satisfacción y recompensa que puede obtener al completar cada una.

El término calidad de vida está relacionado a diferentes momentos, vivencias y experiencias por las que cada individuo pasa y ninguno de estos deja de ser menos importante, para un budista la calidad de vida está basada en el nivel espiritual y para un economista en el flujo o movimiento del dinero, sin embargo coincidimos en que no todo puede estar en una perfecta armonía siempre van a existir puntos donde cada persona debe mejorar, la encuesta de ICV ayuda que esto se plasme y se pueda identificar lo mencionado. La calidad de vida sigue siendo el conjunto de un organismo establecido por cada persona de manera independiente en donde el cumplir con todos estos termina en la satisfacción y realización personal.

3.2.2. Dimensiones de la variable calidad de vida

Bienestar físico: Hace referencia al funcionamiento óptimo de los órganos que se encuentran en un funcionamiento eficiente y el cuerpo tiene la facultad de poder responder ante las adversidades de la actividad vital. (Capiro, Sit y Abernethy, 2014).

Bienestar psicológico o emocional: es el estado en donde el individuo logra tener un equilibrio entre lo agradable y desagradable, lo ayuda a afrontar las situaciones de conflicto normales de la propia vida para así poder manejarla de la manera más productiva. (Langeland, 2014)

Autocuidado y funcionamiento independiente: es la competencia que tiene el ser humano para desempeñar funciones primarias de cuidado personal y además tener la autonomía de tomar sus propias decisiones. (Mezzich, 2011).

Funcionamiento ocupacional: son las actividades propias de la actividad laboral que ayudan al individuo a lograr la satisfacción y realización que tiene una influencia en el bienestar y calidad de vida. (Pasca, 2014).

Funcionamiento interpersonal: está relacionado con las relaciones interpersonales que tiene el ser humano con el medio

que lo rodea en cada etapa de la vida y que lo ayudan a sobrellevar las dificultades que se presentan durante el desarrollo personal. (Ibarguen, 2014).

Apoyo social-emocional: establece como el soporte que le otorga al individuo para facilitar la adaptación al entorno social que lo rodea el cual le va a permitir mejorar las relaciones interpersonales y poder afrontar de forma asertiva las dificultades que se le puedan presentar. (Guzmán y Huenchuan 2003)

Apoyo comunitario: se define como el soporte que se recibe de parte de la comunidad en donde se encuentran involucrados los vecinos, también está involucrado el estado y los programas de apoyo que tiene como salud, vivienda y recreación. (Mezzich, 2011; García, 2014)

Plenitud personal: hace referencia al estado emocional alcanzado por el individuo al cumplir las metas establecidas en el ámbito personal y laboral, trayendo consigo la satisfacción. (Mezzich, 2011)

Satisfacción espiritual: se construye bajo la capacidad del individuo de poner sus acciones en una balanza y para establecer si sus actos durante el proceso de crecimiento le generan una calidad de vida favorable o desfavorable, lo cual puede llevarlo a un estado de plenitud o de análisis con el objetivo de mejorar. (Mezzich, 2011)

Calidad de vida global: Es la percepción que tiene el individuo sobre el espacio que ocupa en el ambiente donde se desarrolla, el cual se ve afectado de manera directa por el estado físico, psicológico, relaciones interpersonales y las creencias propias de la sociedad. (World Health Organization, 2017)

3.2.3. Teoría de los Dominios Olson y Barnes (1982)

Nos mencionan en su teoría que la calidad de vida tiene una relación cercana al ambiente que rodea al individuo haciendo que

este valore de manera perceptiva las posibilidades que tiene para lograr una satisfacción global.

Desde el punto de vista conceptual nos indican que la calidad de vida es un proceso dinámico, complejo y multidimensional la cual está basada en la percepción subjetiva del nivel de satisfacción que el ser humano alcanza en relación con las dimensiones del medio que lo rodea.

En el nivel operacional lo define como el grado de bienestar a nivel físico, mental y social los cuales le ayudan a satisfacer las necesidades individuales y sociales.

Los demás dominios de la vida son: bienestar económico, amigos, vecindario y comunidad, vida familiar y hogar, pareja, ocio, medios de comunicación, religión y salud los cuales serán valorados en los siguientes criterios:

Calidad de vida óptima: estado pleno bienestar físico mental y social.

Calidad de vida buena: estado de bienestar físico, mental y social con ciertas limitaciones.

Calidad de vida baja: estado de bienestar físico, mental y social con muchas limitaciones.

Mala calidad de vida: estado de bienestar físico, mental y social con serias limitaciones.

3.2.4. Tipos de calidad de vida

Urzúa y Caqueo-Urizar (2012, p.61) refieren que el concepto calidad de vida tiene múltiples enfoques por lo que la diferenciación se hace compleja al tener entre sus componentes factores internos, externos y culturales.

Salas y Garzón (2013, p.36) sostienen que el término calidad de vida se utiliza en diferentes ámbitos y para diversos propósitos por lo que no existe una sola conceptualización en relación a su concepto.

Resulta difícil referirnos a calidad de vida en un solo contexto, según Fernández y Col (2010) se trata de un término científico utilizado en diferentes ambientes, indican que el término bienestar es comparable con calidad de vida por cuanto abarca aspectos relacionados con la autonomía, salud, operatividad.

El concepto calidad de vida surgió en los años 60 como una preocupación relacionada con el medio ambiente y con el tiempo fue tomando diversos matices incluyendo percepciones personales relacionadas con los recursos propios como educación, trabajo, salud, bienestar emocional, así como recursos externos como estabilidad económica, régimen político, seguridad ciudadana.

También se compone del medio que nos rodea y de cómo nos desarrollamos en él, la forma en que este puede influir o no en nuestro bienestar subjetivo.

A continuación, describiremos los principales tipos de calidad de vida.

Calidad de Vida Laboral (CVL)

Castro y col (2018) al hablar de calidad de vida laboral indican que es el conjunto de necesidades satisfechas en el ámbito profesional compuestas por estabilidad laboral, remuneración justa, motivación y reconocimiento.

Alves y col (2013) refieren que calidad de vida laboral es la búsqueda que realiza el trabajador de su bienestar y satisfacción dentro de la empresa en la que desempeña sus labores, así como también lograr equilibrio entre vida personal y vida laboral.

Para Granados (2011) calidad de vida laboral tiene dos aspectos: uno directamente con objetivos e intereses organizacionales que buscan el mejor desempeño laboral del trabajador y el otro aspecto relacionado con el aspecto psicológico del colaborador y la presencia de motivación, reconocimiento y salario en su percepción de CVL.

Calidad de vida laboral ha tomado importancia en los últimos años ya que las empresas no solo se preocupan por alcanzar sus objetivos, sino que además crece el interés por el recurso humano por cuánto se analiza la satisfacción y bienestar laboral reconociendo aspectos como adecuación al lugar de trabajo, reconocimiento a la labor realizada, línea de carrera, salario justo, motivación, desempeño adecuado.

Calidad de Vida Relacionada con Salud (CVRS)

Se enmarca a CVRS en los resultados que la enfermedad ejerce sobre la salud del individuo tomando en consideración su físico, estado emocional y relaciones interpersonales. Se consideran además síntomas, la percepción sobre su estado de salud, el grado de adherencia al tratamiento y la satisfacción con la atención médica. (Herrerros- Martínez y col 2018).

Alonso (2000) indica que el concepto CVRS es multidimensional por cuanto abarca aspectos como patología, adecuación al tratamiento, estado funcional, funciones psicológicas y sociales. Para Schwartzmann (2003) la calidad de vida relacionada a salud toma en cuenta además de aspectos clásicos como perspectiva de vida y salud la intervención activa del paciente en su tratamiento y las expectativas sobre los resultados.

Para un paciente ya no basta con acudir a la consulta y esperar lo que tiene que decir el especialista en relación a la enfermedad que lo aqueja, el enfermo desea más, que se le explique con claridad su condición, tratamiento, expectativas y como esta dolencia puede traer consecuencias en su ritmo habitual de desarrollo y funcionamiento, por lo tanto su percepción sobre calidad de vida relacionada con la salud cambia radicalmente al estar plenamente consciente de su enfermedad, de ser partícipe de esta y de cómo el hacerse cargo de la misma influirá en el resultado final. Se validan aspectos como satisfacción con la atención, expectativa de vida, adherencia al tratamiento.

Calidad de Vida General (CVG)

Salas y Garzón /2012, p 40) refieren varios conceptos de calidad de vida:

Calidad de vida, impresión que tiene el individuo de estar satisfaciendo sus necesidades y que gracias a esto alcanza un estado de bienestar personal.

Bienestar, valoración propia que se tiene de la salud, interviniendo además sentimientos de autoestima, de pertenencia a la comunidad, adecuadas relaciones interpersonales. Abarca desarrollo integral de la persona.

Bienestar total, refiere un nuevo concepto en el que se involucra la conducta y la experiencia.

Condiciones de vida, valoración sobre la vivienda y los recursos materiales.

Estado positivo de salud, no solo se refiere a enfermedad sino a la ausencia de esta, el nivel físico, la actividad, energía de vivir.

Estos conceptos están íntimamente relacionados con lo que espera el hombre de la vida, el individuo toma aspectos objetivos y subjetivos que involucran recursos internos y externos realizando su propia construcción del nivel de bienestar. Muchas veces por necesidades básicas ya satisfechas o por mayores expectativas creadas por el nivel de realización personal alcanzado, estamos frente a un individuo integral preocupado de su salud, seguridad, estabilidad económica y por el medio que lo rodea sea el adecuado para el logro de sus propósitos.

3.2.5. Calidad de vida en el Perú

El primer país en incluir dentro de sus políticas de estado el bienestar de sus ciudadanos fue Buthán reconociendo que el bienestar general es integral presentando necesidades materiales, físicas y espirituales. En este país se invierte en

sector salud 11.4% del gasto público, garantizando los servicios de salud básicos a sus ciudadanos.

Empieza así a crearse un precedente a tomar en cuenta: resulta necesaria una filosofía de bienestar general, mejorar sustancialmente el sector salud, el estado es responsable tanto de las políticas económicas como de lograr una adecuada calidad de vida en sus ciudadanos. (OMS 2015).

La Organización para la cooperación y el desarrollo (OCCDE) en Gestión (2015) destaca aspectos en Perú como consumo, relaciones sociales y bienestar subjetivos mientras que en los ítems vivienda, medioambiente, seguridad, participación ciudadana resulta con bajos indicadores. Sostiene además que se puede mejorar en empleo, salud, y educación. Concluye indicando que el 42% refiere tener una buena calidad de vida, mientras que un importante 58% vive en condiciones precarias. El Presidente Martín Vizcarra en Diario El Peruano (2019) presenta resultados favorables del Perú obtenidos del Informe Global sobre desarrollo humano del programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) indica que se subió siete posiciones en el ranking ubicándonos en el puesto 82 de un total de 189. Las mejoras se dieron en sector salud, ingreso económico, educación, indica además un incremento en la expectativa de vida a 76.5 años.

En el Informe Técnico sobre calidad de vida en el Perú, Inei (2020) se presentan los datos obtenidos a través de la Encuesta Nacional de Hogares que consideró este primer trimestre del año una muestra de 36996 viviendas. En educación, se elevó en 3.9% el nivel de matrículas en el sector secundaria mientras que para el nivel inicial y primaria no alcanzó el 2%. En salud se reveló que 21.4% de los adultos y adultos mayores sufre un problema de salud crónico incrementándose en relación con el 2019 en 1%.

En relación a búsqueda de atención médica solo un 40.8% que padecen alguna dolencia acuden por ayuda: un 15.8% visitan una farmacia o botica, el 12.8% Hospitales del Minsa, 5.6% Essalud y 3l 5.4% EPS. El acceso a los servicios básicos reflejó las siguientes cifras: el 91.2% consume agua potable, pese a ello parte de la población reflejada por un 28.7% cuenta con el servicio menos de 24 horas por día. En cuanto al alcantarillado solo un 75.3% de la población cuenta con el servicio, el alumbrado público satisface la necesidad del 96.6% de los ciudadanos.

Los datos sobre empleo indicaron: Que un 66.6% trabaja en pequeñas empresas, 3l 8.9% en medianas empresas y 24.5% en grandes empresas. El ingreso promedio mensual de un trabajador del área urbana se ubicó en S/ 1612.- según el rubro del trabajo el 40% servicio, el 22.2% comercio, el 10.5% transportes y comunicaciones, el 10.4% manufactura, el 6.3% construcción. El ingreso promedio de un trabajador con educación primaria se ubicó en S/ 916.40.- mientras que un trabajador con educación secundaria completa en los S/1.298.-

Resulta de suma importancia los datos que proporciona el INEI para valorar la calidad de vida de los ciudadanos peruanos ya que como podemos apreciar las condiciones mínimas que debería garantizar el estado como son: salud, vivienda, trabajo, servicios básicos están aún muy lejos del nivel óptimo. Gran parte de la población vive en condiciones precarias al no contar con un empleo que garantice su subsistencia, la salud es una preocupación constante para el gobierno por la falta de infraestructura que soporte la necesidad de atención que requiere la población, los ciudadanos prefieren auto medicarse acudiendo a boticas y farmacias para comprar medicamentos ya que saben lo difícil que será atenderse en el sistema de salud público. La encuesta nacional de hogares y el censo son

importantes fuentes de información para la toma de decisiones en el establecimiento de políticas de estado que puedan garantizar el bienestar general del pueblo.

Aún queda mucho por hacer ya que podemos apreciar que a nivel mundial nos encontramos en el puesto 82 de calidad de vida según el PNUD, es primordial mejorar este resultado ya que el principal medio para lograr el bienestar generalizado de un país es otorgar a sus ciudadanos los servicios básicos para la satisfacción de necesidades esenciales, recordar que la felicidad y el bienestar son aspiraciones universales de todo ser humano por cuanto organismos internacionales consideran dentro de las políticas de gobierno el asegurar la calidad de vida de su población.

3.2.6. Calidad de vida laboral en el Perú

Henri Le Bienvenu en Gestión (2015) manifestó que la nueva generación de trabajadores en el Perú privilegia la calidad de vida laboral sobre sueldo, beneficios sociales y económicos. Dentro de la población económicamente activa se distinguen tres grupos con diversas ideologías: De 50 a 65 años relacionan trabajo con seguridad económica. Entre los 35 a 50 años se encuentran los obsesivos por el trabajo que realizan grandes esfuerzos para ser reconocidos y por último los menores de 35 que tienen otros intereses al buscar un trabajo: pertenecer a empresas con programas de responsabilidad social, que estén ubicadas en el ranking de mejores empresas para trabajar, que tengan políticas de beneficios para sus trabajadores y un ambiente grato.

Fresno en Conexión Esan (2018) indica que la empleabilidad garantiza la satisfacción de necesidades mínimas en el trabajador por cuanto permitiría garantizar el bienestar y mejora de estándar de vida. Sin embargo, hay instituciones que al no preocuparse por su recurso humano ofreciendo condiciones laborales adecuadas para compensar tiempo en familia que

permita un adecuado descanso al colaborador lo lleva a límites pudiendo generar estrés, desánimo y poca productividad. El trabajador requiere que el horario sea respetando, de condiciones laborales adecuadas para cumplir con su trabajo, de medidas de protección, políticas de reconocimiento, bonificaciones, línea de carrera, entre otros.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2018, p 23) hace hincapié en el cumplimiento de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyo objeto es prevenir situaciones de riesgo en los trabajadores, contando con la fiscalización y control del estado. Se deberá prevenir los accidentes de trabajo, enfermedades laborales, reducir daños al verse afectada la salud de un trabajador como consecuencia del cumplimiento de sus labores.

El empleo informal corresponde al 70% por lo que la mayoría de los peruanos económicamente activos no perciben beneficios laborales por cuanto un importante sector de la población no cuenta con contrato que garantice aportes al estado y prestaciones de salud. Se valida un incremento del índice de enfermedades ocupacionales en el 2015 en sector Minas 48,4%, Industrias Manufactureras 23,4% y Construcción 8,6%. (El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 2018, p. 38).

El trabajo asegura la satisfacción de necesidades básicas ya que el ingreso percibido garantiza cierta estabilidad económica. La situación en nuestro país es de informalidad ya que solo el 30% de la población económicamente activa está debidamente contratada y respaldado por sus empresas. Vale decir cuentan con todos los deberes y derechos de un trabajador.

El Estado a través del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo vela por la salud y seguridad de los trabajadores en sus centros laborales, llevando un control sobre las enfermedades

producto de la gestión y de los accidentes que ocurran dentro de las instalaciones.

Otro punto a tomar en cuenta es la continua búsqueda de calidad de vida laboral, las nuevas generaciones ya no solo se conforman con percibir un sueldo, sino que buscan un plus que le pueda brindar la compañía, estabilidad económica, bienestar general, compatibilizar vida familiar y trabajo.

3.3. Marco conceptual

Apoyo comunitario: Apoyo que recibe el individuo de su comunidad, de las autoridades, del gobierno la misma que está enfocada en garantizar el bienestar.

Apoyo social-emocional: Apoyo que recibe el individuo de su entorno social más cercano el mismo que lo canaliza en mejorar su interacción con otras personas, así como mayor facilidad de adaptación.

Autocuidado y funcionamiento independiente: Es la capacidad que tiene el individuo para auto asistirse y tomar sus propias decisiones, teniendo absoluto control sobre su cuidado personal y su autonomía.

Bienestar físico: Condición en la que el individuo presenta un estado físico excelente el mismo que le permite afrontar cualquier tipo de actividad física en forma eficiente.

Bienestar psicológico o emocional: Es un estado de confort que sienten aquellos individuos que han logrado un equilibrio en el manejo de sus emociones y pueden actuar de forma positiva.

Calidad de vida: Es la percepción que tiene un individuo en relación con las condiciones en las que vive, en las que evalúa una serie de factores tanto internos como externos y cuya finalidad lo empuja a obtener bienestar.

Calidad de vida global (CVG): Apreciación que tiene un individuo del lugar en donde se desenvuelve el que puede afectar su salud física, mental y la interrelación con otros.

Calidad de vida laboral (CVL): Impresión que tiene el trabajador en relación con su ambiente laboral el mismo que afecta su motivación, satisfacción, relaciones laborales y su estado físico y mental.

Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS): Es la medición subjetiva que realizan los pacientes con relación a su salud, evaluación de un tratamiento y cómo afecta esta condición afecta su bienestar general.

Coronavirus: Familia de virus respiratorios que pueden causar síntomas leves como un resfriado hasta enfermedades más graves como la neumonía. Ejemplo: El síndrome respiratorio de oriente medio (MERS) y el síndrome respiratorio agudo grave (SARS) se propagó en Asia.

Funcionamiento interpersonal: Interacción del ser humano con otras personas y la forma en que esto puede afectar su comportamiento.

Funcionamiento ocupacional: Interacción del trabajador en su medio laboral con sus demás pares al realizar las labores propias de su función.

ICV: Inventario Calidad de vida

Know How: Saber hacer, hace referencia a conocimientos y capacidades que tiene una persona para realizar una tarea por tener experiencia en ella.

OIT: Organización Internacional del Trabajo perteneciente a las Naciones Unidas, está encargada de promover los derechos laborales de los trabajadores, teniendo como finalidad mejorar las condiciones laborales.

OMS: Organización Mundial de la Salud, perteneciente a las Naciones Unidas está encargada de prevenir y controlar la salud a nivel mundial.

Pandemia: Se trata de una emergencia de salud pública debido a la propagación de una enfermedad en una zona extensa o a nivel internacional

Plenitud personal: Estado de confort máximo que se logra al obtener la satisfacción del cumplimiento del objetivo trazado.

Relaciones interpersonales: Interacción recíproca entre dos o más personas pudiéndose establecer por actividades sociales, sentimientos, intereses en común, emociones.

Sar Cov-2: Enfermedad infecciosa causada por coronavirus 2019 tuvo su brote la ciudad china de Wuhan, teniendo como síntomas principales fiebre, tos seca, dificultad para respirar lo que puede de acuerdo a las defensas de cada organismo en síntomas leves o su complicación con neumonía comprometiendo gravemente la vida de algunas personas. Debido a su rápida propagación a nivel mundial la OMS declara estado de pandemia, actualmente se está trabajando en varias alternativas de vacuna que puedan contribuir a la prevención del virus.

Satisfacción espiritual: Estado de confort con nosotros mismos, estar complacido con nuestra capacidad de afrontar problemas y crecimiento personal.

Teletrabajo: Modalidad laboral que se realiza fuera de las instalaciones de las empresas y que gracias a las tecnologías actuales se hace factible contar con trabajadores que cumplan sus funciones a distancia manteniendo sus labores y comunicación constante intactas.

IV. METODOLOGÍA

Esta investigación presenta un enfoque cuantitativo que según Hernández, Fernández y Baptista (2014), cumple con tres características esenciales como la medición numérica, la aprobación de hipótesis previamente planteadas y por último utiliza la estadística pudiendo ser esta de tipo descriptiva o inferencial teniendo como fin establecer comportamientos y someter a prueba las teorías propuestas.

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

De acuerdo con la finalidad del estudio se clasifica como básica ya que generará nuevos conocimientos Landeau (2007). Se le denomina también pura o teórica debido a que busca obtener nuevos conocimientos sin importar la aplicación práctica de estos. Se enfoca en obtener información sobre el problema planteado pudiendo de esta forma aportar a la solución de este.

De acuerdo con el nivel de investigación se encuentra bajo el nivel descriptivo el cual “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.92).

En base al control o no a la variable de estudio, es de tipo no experimental el cual según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es todo aquel en donde no se manipula de manera directa o indirecta la variable objeto del estudio.

4.2. Diseño de Investigación

Se establece que la investigación mantiene un diseño descriptivo simple. Los estudios descriptivos únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no

es indicar cómo se relacionan éstas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

La fórmula del diseño de investigación elegido es la siguiente:

$$M - O$$

Donde:

M = Muestra de estudio, 129 trabajadores de diferentes áreas ubicados en la empresa Pacifico Asiste SAC.

O = Observación de la variable de estudio: Índice de calidad de vida

4.3. Población – Muestra

4.3.1 Población.

La población a la cual se tendrá acceso estuvo constituida por un total de 196 trabajadores de la empresa Pacifico Asiste SAC ubicada en el distrito de Ate – Lima, los trabajadores a la fecha se encuentran en la modalidad teletrabajo.

Cuadro 1: Población de estudio

Área	Población
Contabilidad y GDH	5
Asesor centro de control	7
Asesor central de emergencia	30
Asesor de asistencia	50
Analista de calidad y formación	3
Asesor central administrativa	2
Asistente administrativo y de gestión	20

Auxiliar de contabilidad y planeamiento	4
Chofer administrativo	1
Coordinador CEA	4
Coordinador de operaciones y proveedores	3
Despachador	3
Digitador	4
Gerente General	1
Inspector	3
Jefe de administración	3
Mecánico de flota	1
Operador logístico	2
Perito Lima unidades livianas	25
Perito unidades pesadas	3
Seguimiento y control de unidades pesadas	2
Sub Gerente unidades livianas y pesadas	2
Supervisor	3
Técnico de auxilio mecánico	15
Total	196

Fuente: Área de recursos humanos

4.3.2 Muestra

Velázquez & Rey (1999, p. 219), refieren que la muestra a estudiar estaría abocada a una parte de la población quienes deben cumplir con ciertas condiciones de probabilidad en donde las conclusiones deben tener la validez necesaria para todo tipo de caso en diferentes universos de estudio.

La muestra de estudio se determinará mediante la ecuación de poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{0.9604 \times 196}{0.4875 + 0.9604}$$

$$\frac{188.2384}{1.4479}$$

$$n = 130$$

Fracción porcentual:

$$Fp = \frac{n \times 100}{N}$$

$$Fp = \frac{130 \times 100}{196}$$

$$Fp = 66\%$$

Cuadro 2: Muestra de estudio

Área	Población	Muestra al 66%
Contabilidad y GDH	5	3
Asesor centro de control	7	5
Asesor central de emergencia	30	20
Asesor de asistencia	50	33
Analista de calidad y formación	3	2
Asesor central administrativa	2	1
Asistente administrativo y de gestión	20	13
Auxiliar de contabilidad y planeamiento	4	3
Chofer administrativo	1	1

Coordinador CEA	4	3
Coordinador de operaciones y proveedores	3	2
Despachador	3	2
Digitador	4	3
Gerente General	1	1
Inspector	3	2
Jefe de administración	3	2
Mecánico de flota	1	1
Operador logístico	2	1
Perito Lima unidades livianas	25	17
Perito unidades pesadas	3	2
Seguimiento y control de unidades pesadas	2	1
Sub Gerente unidades livianas y pesadas	2	1
Supervisor	3	2
Técnico de auxilio mecánico	15	10
Total	196	129

Fuente: Elaboración propia.

4.3.3 Muestreo

El muestreo utilizado en la presente investigación es el muestro probabilístico, empleándose como técnica de distribución el muestreo estratificado.

4.4 Hipótesis general y específicas

Por ser una investigación descriptiva, no requiere la formulación de hipótesis

4.5 Identificación de variables

Variable de interés: Calidad de vida.

Olson y Barnes (1982), indican que la calidad de vida viene a ser un fruto de las relaciones entre las condiciones objetivas de vida y variables subjetivas, personales en una relación que da como resultado un alto y bajo índice de satisfacción y de felicidad de los individuos, es así que la calidad de Vida viene estará compuesta por el bienestar físico, mental, social, tal como lo percibe cada persona y cada grupo; como la felicidad, satisfacción y los beneficios que puedan obtenerse al completar cada uno de los dominios.

4.6 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Vida	Olson y Barnes (1982), hacen mención que la calidad de vida es la cosecha de las relaciones, las condiciones de vida y las variables subjetivas que hay en todo ser humano la cual da como resultado un nivel mayor o menor en la satisfacción y la felicidad del individuo es así como la calidad de vida está compuesta por el bienestar físico, social, satisfacción y recompensa que puede obtener al completar cada una	Calidad de vida, percepción que tiene un individuo en relación con las condiciones en las que vive, en las que evalúa una serie de factores tanto internos como externos y cuya finalidad lo empuja a obtener bienestar	D.1: Bienestar físico	- Sentirse con energía, sin problemas ni dolores físicos. (ítem 1)	Intervalos
			D.2: Bienestar psicológico o emocional	- Sentirse bien, satisfecho consigo mismo (ítem 2)	
			D.3: Autocuidado y funcionamiento independiente	- Cuidar bien de la persona, tomar decisiones propias. (ítem 3)	
			D.4: Funcionamiento ocupacional	- Capacidad de realizar un trabajo remunerado, tareas escolares y/o domésticas. (ítem 4)	

			D.5: Funcionamiento interpersonal	- Capacidad de responder y de relacionarse bien con la familia, amigos y grupos. (ítem 5)	
			D.6: Apoyo social emocional	- Disponibilidad de personas en quien confiar y de personas que proporcionen ayuda, apoyo emocional (ítem 6)	
			D.7: Apoyo comunitario	- Poseer buen vecindario, disponer de apoyo financiero y de otros servicios por parte de la comunidad. (ítem 7)	
			D.8: Plenitud personal	- Realización personal, cumplimiento de metas importantes. (ítem 8)	
			D.9: Satisfacción personal	- Estado de paz interior consigo mismo y con las personas que lo rodean, actitud hacia vida enfocado más allá de lo material. (ítem 9)	

			D.10: Calidad de vida global	- Satisfecho y feliz con su vida en general. (ítem 10)	
--	--	--	---	--	--

4.7 Recolección de datos

4.7.1 Técnica

La técnica utilizada es la encuesta la cual tiene como base la aplicación de un conjunto de procedimientos estandarizados el cual permite recoger y analizar los datos obtenidos de una muestra representativa. (García, 1993).

4.7.2 Instrumento.

El instrumento aplicado es ICV – Índice de Calidad de Vida el cual fue adaptado en Perú el 2000 por Mezzich y colaboradores quienes encontraron diez aspectos relevantes los cuales serán valorados de manera ordinal en una escala de 1 al 10.

Ficha técnica del instrumento.

Nombre	Índice de calidad de vida – ICV
Autor(a):	Mezzich y colaboradores (2000)
Objetivo del estudio:	Determinar la calidad de vida de los ciudadanos adultos en lima metropolitana y callao.
Procedencia:	España
Administración:	Colectivo – físico
Muestra:	2077 adultos
Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none">- Bienestar físico (01 ítem)- Bienestar psicológico (01 ítem)- Autocuidado (01 ítem)- Funcionamiento ocupacional (01 ítem)- Funcionamiento interpersonal (01 ítem)- Apoyo social-emocional (01 ítem)- Apoyo comunitario y de servicios (01 ítem)- Plenitud personal (01 ítem)- Satisfacción espiritual (01 ítem)- Calidad global (01 ítem)
Escala valorativa:	- Calificación del 1 al 10.

V. RESULTADOS

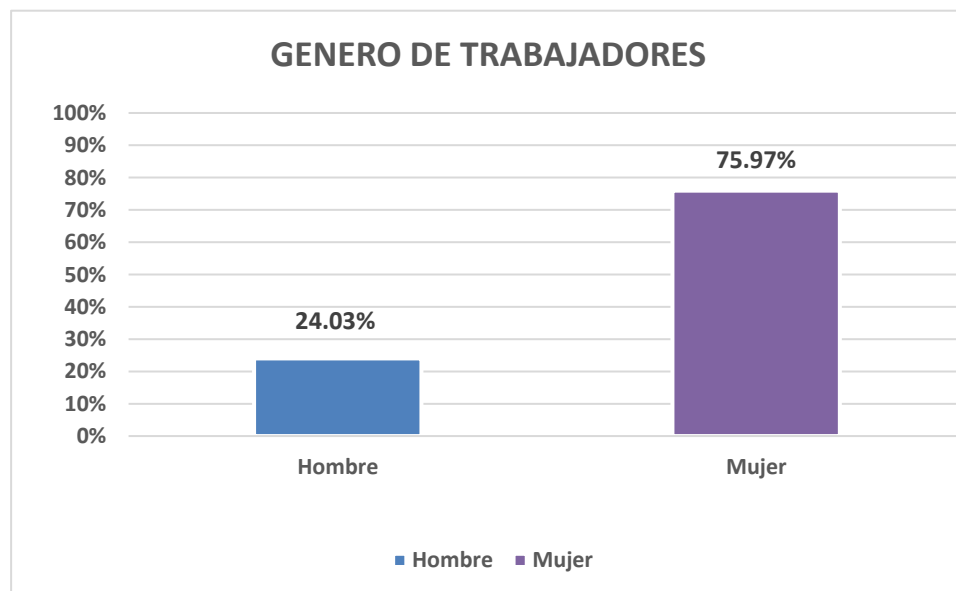
5.1 Presentación de Resultados

Cuadro 3: Participación por género de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	31	24.03%
Mujer	98	75.97%
Total	129	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 1: Participación por género de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



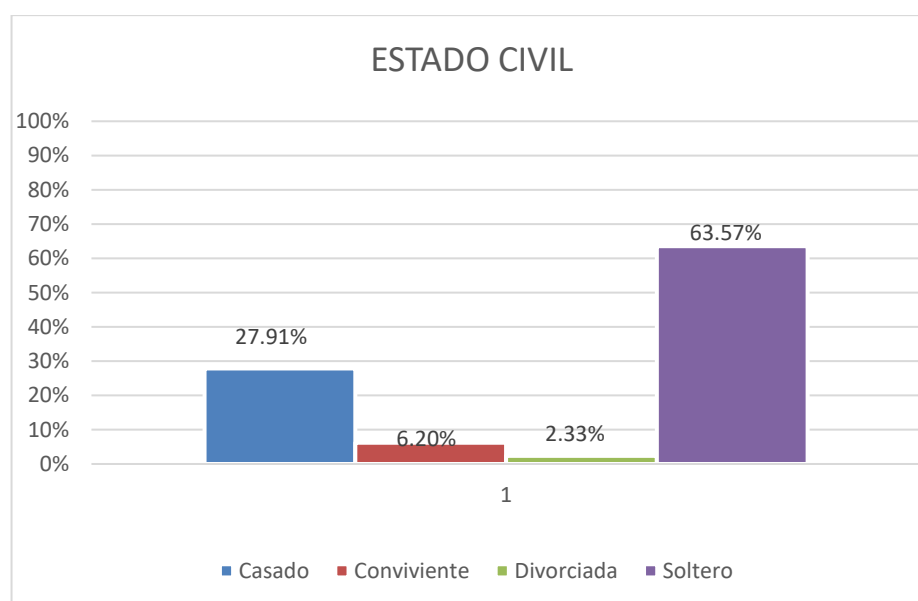
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 4: Participación por estado civil de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	36	27.91%
Conviviente	8	6.20%
Divorciada	3	2.33%
Soltero	82	63.57%
Total	129	100.00%

Fuente: Base de datos

Figura 2: Participación por estado civil de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



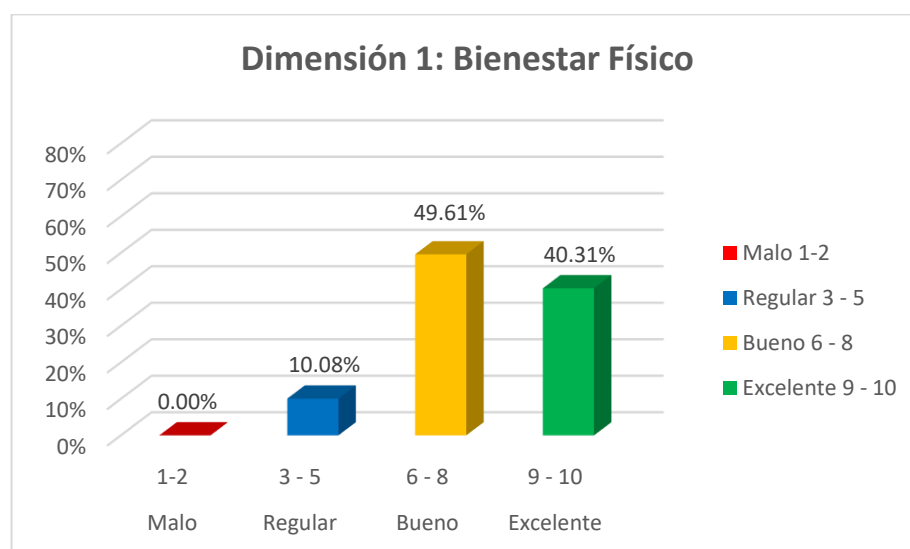
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 5: Resultados de la dimensión bienestar físico de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1-2	0	0.00%
Regular	3 - 5	13	10.08%
Bueno	6 - 8	64	49.61%
Excelente	9 - 10	52	40.31%
Total		129	100.00%
Media Aritmética		7.91	

Fuente: Base de datos

Figura 3: Resultados de la dimensión bienestar físico de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo



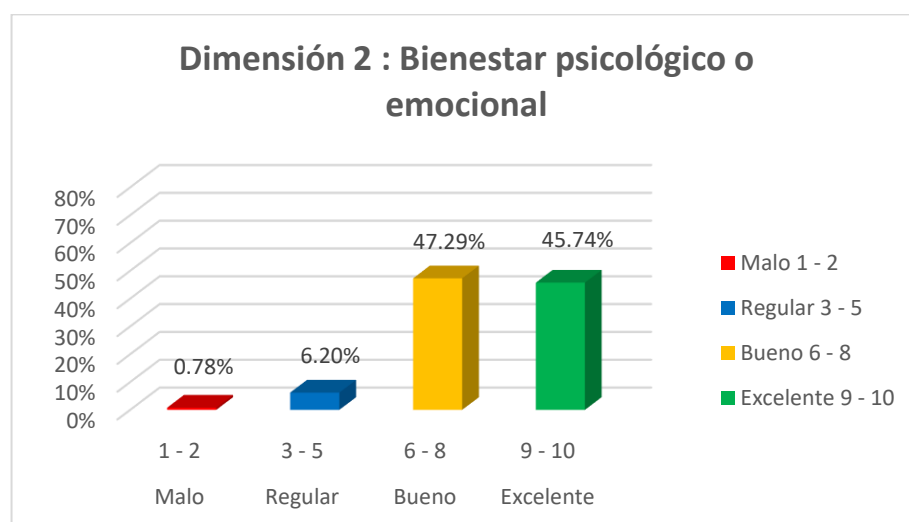
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 6: Resultados de la dimensión bienestar psicológico o emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 – 2	1	0.78%
Regular	3 – 5	8	6.20%
Bueno	6 – 8	61	47.29%
Excelente	9 – 10	59	45.74%
Total		129	100%
Media Aritmética		8.13	

Fuente: Base de datos

Figura 4: Resultados de la dimensión bienestar psicológico o emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



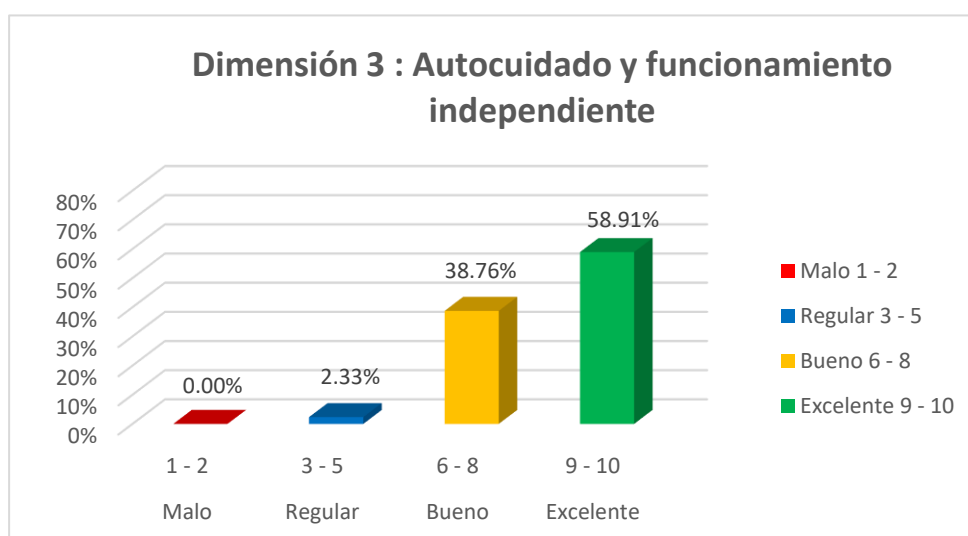
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 7: Resultados de la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	0	0.00%
Regular	3 - 5	3	2.33%
Bueno	6 - 8	50	38.76%
Excelente	9 - 10	76	58.91%
Total		129	100%
Media Aritmética		8.13	

Fuente: Base de datos

Figura 5: Resultados de la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



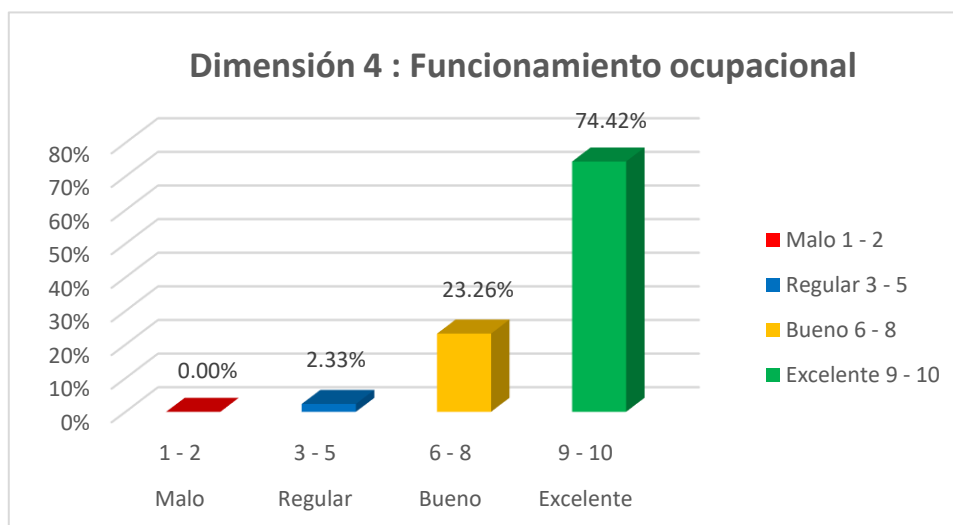
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 8: Resultados de la dimensión funcionamiento ocupacional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	0	0.00%
Regular	3 - 5	3	2.33%
Bueno	6 - 8	30	23.26%
Excelente	9 - 10	96	74.42%
Total		129	100%
Media Aritmética		9.00	

Fuente: Base de datos

Figura 6: Resultados de la dimensión funcionamiento ocupacional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



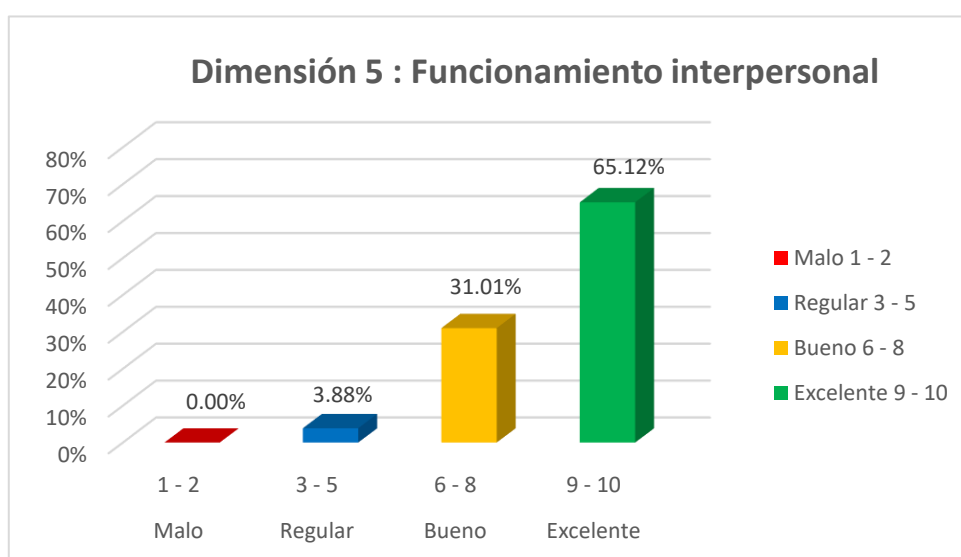
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 9: Resultados de la dimensión funcionamiento interpersonal físico de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	0	0.00%
Regular	3 - 5	5	3.88%
Bueno	6 - 8	40	31.01%
Excelente	9 - 10	84	65.12%
Total		129	100%
Media Aritmética		8.82	

Fuente: Base de datos

Figura 7: Nivel de calidad de vida en la dimensión funcionamiento interpersonal en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.



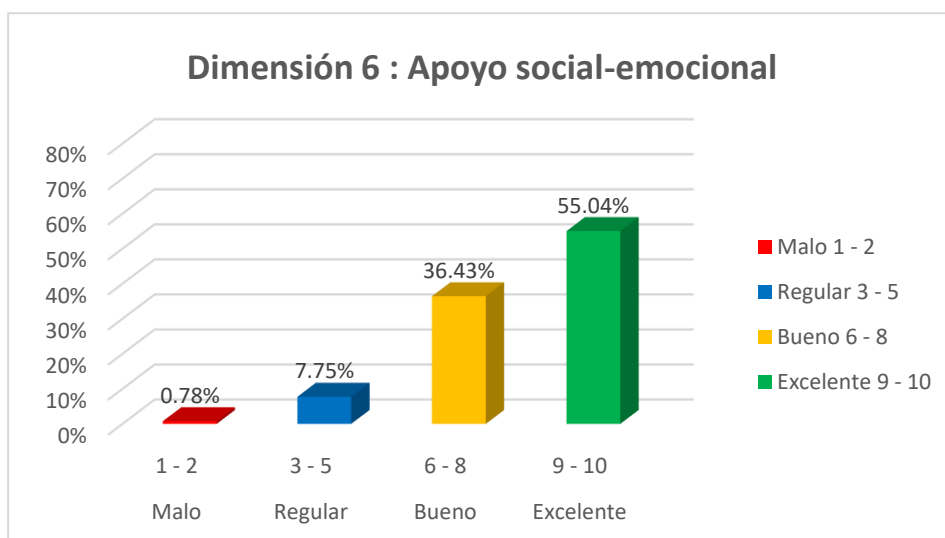
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 10: Resultados de la dimensión apoyo social emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	1	0.78%
Regular	3 - 5	10	7.75%
Bueno	6 - 8	47	36.43%
Excelente	9 - 10	71	55.04%
Total		129	100%
Media Aritmética		8.47	

Fuente: Base de datos

Figura 8: Resultados de la dimensión apoyo social emocional de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo



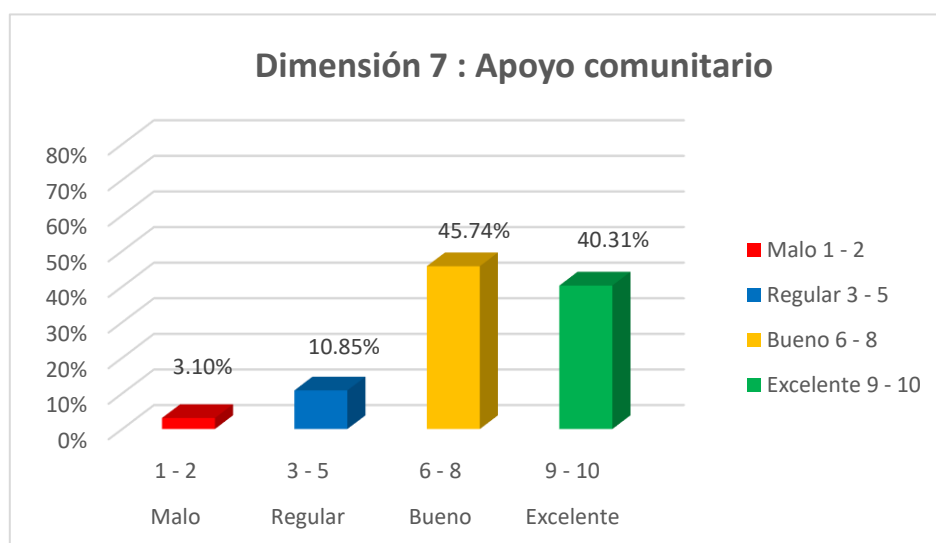
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 11: Resultados de la dimensión apoyo comunitario de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	4	3.10%
Regular	3 - 5	14	10.85%
Bueno	6 - 8	59	45.74%
Excelente	9 - 10	52	40.31%
Total		129	100%
Media Aritmética		7.67	

Fuente: Base de datos

Figura 9: Resultados de la dimensión apoyo comunitario de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



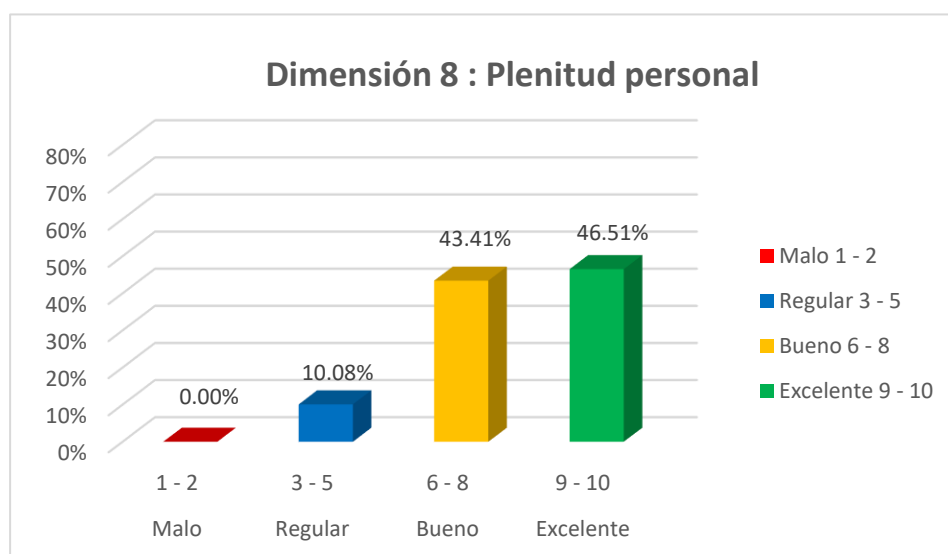
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 12: Resultados de la dimensión plenitud personal de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	0	0.00%
Regular	3 - 5	13	10.08%
Bueno	6 - 8	56	43.41%
Excelente	9 - 10	60	46.51%
Total		129	100%
Media Aritmética		8.10	

Fuente: Base de datos

Figura 10: Resultados de la dimensión plenitud personal de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



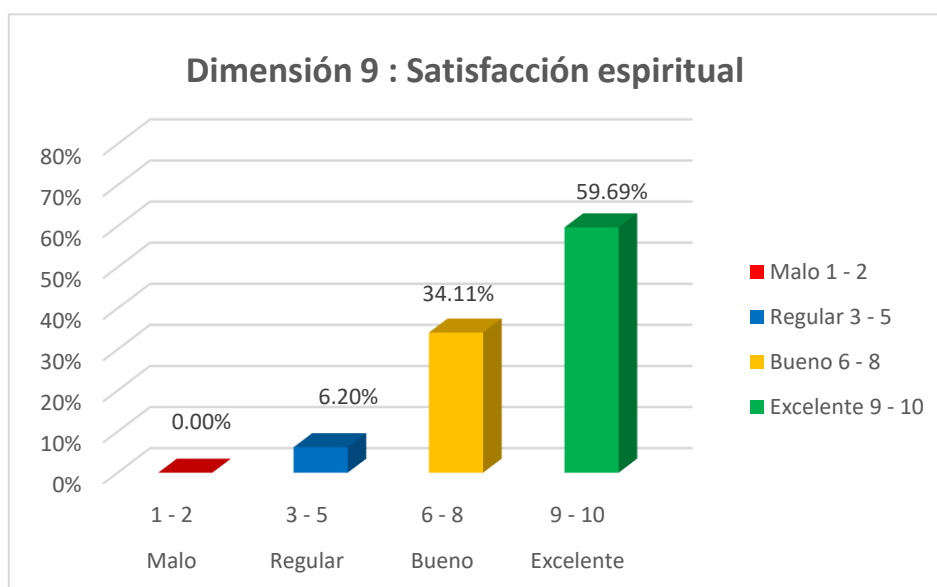
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 13: Resultados de la dimensión satisfacción espiritual de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	0	0.00%
Regular	3 - 5	8	6.20%
Bueno	6 - 8	44	34.11%
Excelente	9 - 10	77	59.69%
		129	100%
Media Aritmética		8.42	

Fuente: Base de datos

Figura 11: Resultados de la dimensión satisfacción espiritual de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



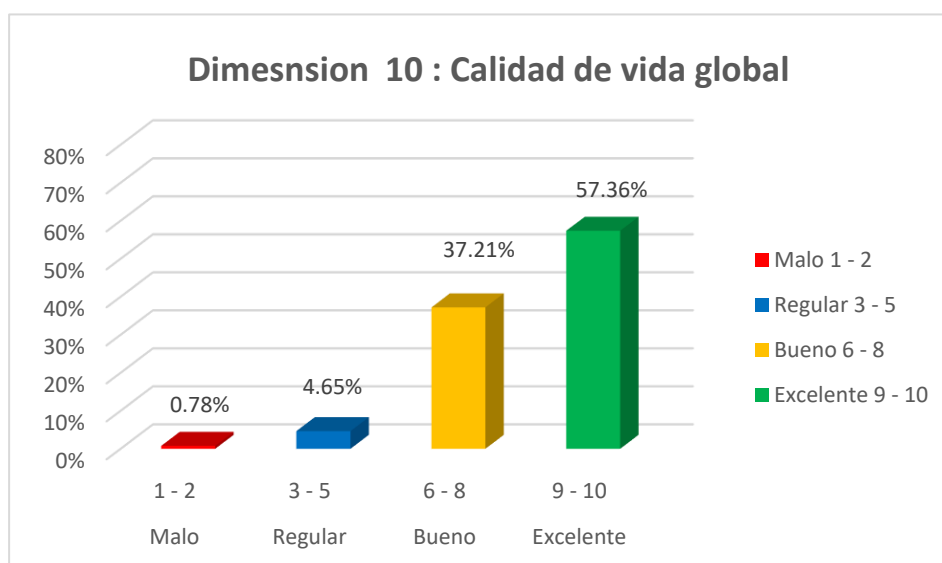
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 14: Resultados de la dimensión calidad de vida Global de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1 - 2	1	0.78%
Regular	3 - 5	6	4.65%
Bueno	6 - 8	48	37.21%
Excelente	9 - 10	74	57.36%
Total		129	100%
Media Aritmética		8.36	

Fuente: Base de datos

Figura 12: Resultados de la dimensión calidad de vida Global de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.



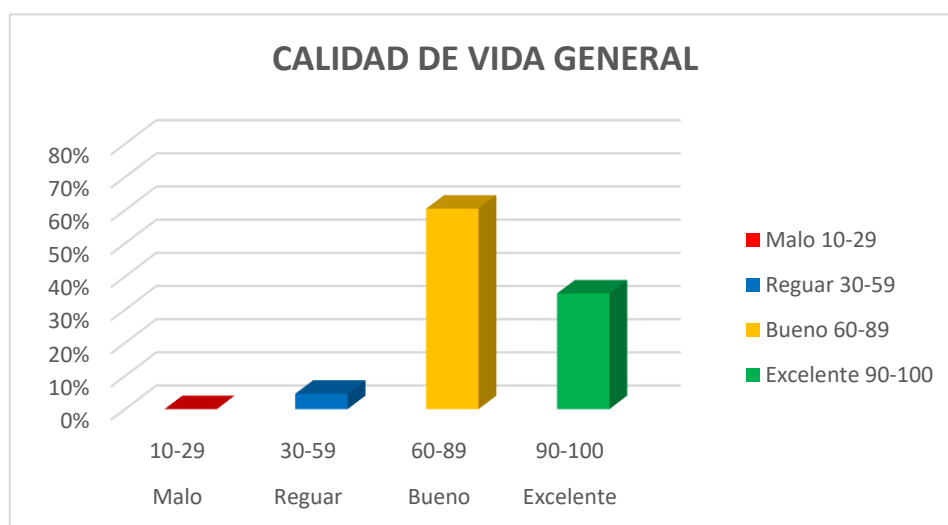
Fuente: Elaboración propia

Cuadro 15: Índice de Calidad de vida general aplicando todos los resultados de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo.

Categorías	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10 – 29	0	0.00%
Regular	30 – 59	6	4.65%
Bueno	60 - 89	78	60.47%
Excelente	90 - 100	45	34.88%
Total		129	100%
Media Aritmética		83.51	

Fuente: Base de datos

Figura 13: Índice de Calidad de vida general aplicando todos los resultados de los trabajadores de la central de emergencia en modalidad teletrabajo



Fuente: Elaboración propia

5.2 Interpretación de los Resultados

Una vez realizada la recolección de datos aplicando el instrumento ICV se obtuvieron los siguientes resultados los cuales se expresan en la siguiente estadística:

1. En el cuadro N° 3 y figura N° 1, se valida que del total de la muestra sometida a estudio el 24.03% estuvo constituida por hombres, mientras que el 75.97% de participación fue de mujeres.
2. En el cuadro N° 4 y figura N° 2, se valida que del total de la muestra sometida a estudio un 27.91% indicó ser casado, el 6.20% conviviente, un 2.33% divorciado mientras que el 63.57% indicó ser soltero.
3. En el cuadro N° 5 y figura N° 3, se observa que en la dimensión bienestar físico se obtienen los siguientes resultados, con un 10% nivel regular, el 49.61% califica como bueno mientras que un 40.31% excelente. No se observan resultados en el nivel malo. La media aritmética alcanza una puntuación de 7.91 que corresponde a un nivel bueno.
4. En el cuadro N° 6 y figura N° 4, se observa que en la dimensión bienestar psicológico o emocional un 0.78% indicó nivel malo, el 6.20% un nivel regular, el 47.29% nivel bueno y el 45.74 excelente. La media aritmética alcanza una puntuación de 8.13 que corresponde a un nivel bueno.
5. En el cuadro N° 7 y figura N° 5, se observa que en la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente un 2.33% obtuvo nivel regular, el 38.76% nivel bueno mientras que el 58.91% nivel excelente. No se observan resultados en

- el nivel malo. La media aritmética alcanza una puntuación de 8.13 que corresponde a un nivel bueno.
6. En el cuadro N° 8 y figura N° 6, se observa que en la dimensión funcionamiento ocupacional un 2.33% obtuvo nivel regular, el 23.26% nivel bueno mientras que el 74.42% nivel excelente. No se observan resultados en el nivel malo. La media aritmética alcanza una puntuación de 9 que corresponde a un nivel excelente.
 7. En el cuadro N° 9 y figura N° 7, se observa que en la dimensión funcionamiento interpersonal un 3.88% obtuvo nivel regular, el 31.01% resultados en el nivel malo. La media aritmética alcanza una puntuación de 8.82 que corresponde a un nivel bueno.
 8. En el cuadro N° 10 y figura N° 8, se observa que en la dimensión apoyo social-emocional un 0.78% obtuvo nivel malo, el 7.75% nivel regular, un 36.43% nivel bueno mientras que el 55.04% nivel excelente. La media aritmética alcanza una puntuación de 8.47 que corresponde a un nivel bueno.
 9. En el cuadro N° 11 y figura N° 9, se observa que en la dimensión apoyo comunitario un 3.10% obtuvo nivel malo, 10.85% nivel regular, 45.74% nivel bueno mientras que el 40.31% obtuvo nivel excelente. La media aritmética alcanza una puntuación de 7.67 que corresponde a un nivel bueno.
 10. En el cuadro N° 12 y figura N° 10, se observa que en la dimensión plenitud personal un 10.08% obtuvo nivel regular, el 43.41% nivel bueno mientras que el 46.51% nivel excelente. No se observan resultados en el nivel malo. La media aritmética alcanza una puntuación de 8.10 que corresponde a un nivel bueno.

11. En el cuadro N° 13 y figura N° 11, se observa que en la dimensión satisfacción espiritual un 6.20% obtuvo nivel regular, el 34.11% nivel bueno mientras que el 59.69% nivel excelente. No se observan resultados en el nivel malo. La media aritmética alcanza una puntuación de 8.42 que corresponde a un nivel bueno.

12. En el cuadro N° 14 y figura N° 12, se observa que en la dimensión calidad de vida global un 0.78% obtuvo nivel malo, 4.65% nivel regular, 37.21% nivel bueno mientras que el 57.36% obtuvo nivel excelente. La media aritmética alcanza una puntuación de 8.36 que corresponde a un nivel bueno.

13. En el cuadro N° 15 y figura N° 13, se observa que la calidad de vida general usando todos los resultados tenemos que el 0.00 % en el ítem de Malo, el 4.65% se encuentra en regular, el 60.47% en nivel bueno y excelente 34.88%.

VI ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis descriptivo de los Resultados

La discusión de resultados se realiza contrastando los hallazgos encontrados con el de los antecedentes y respaldándose en los aportes teóricos citados en el apartado de bases teóricas.

Siendo una investigación enmarcada en el segundo nivel de investigación y con un diseño descriptivo simple, no requirió la formulación de hipótesis, por lo cual no se llevó a cabo la constatación de hipótesis de investigación.

6.2 Comparación de los resultados con el marco teórico

En cuanto a la variable Calidad de vida el 34.88% (45/129) presenta un nivel excelente, el 60.47% (78/129) presentan un nivel bueno, el 4.65% (6/129) presentan un nivel regular y el 0% un nivel malo, ello indica la calidad de vida no se vio afectada significativamente en la modalidad de teletrabajo, estos resultados se anteponen a los obtenidos en la investigación realizada por Espino (2020), en la que se concluye que la calidad de vida se ve afectada al 51% dando como resultado un nivel medio viéndose afectada por el estrés que produce la actividad laboral. Ante lo expuesto, Urzúa y Caqueo-Urizar (2012) refieren que, para llegar a una óptima condición de vida, se debe tener en cuenta que existe influencias del entorno donde se desarrollan y que se considera que una condición óptima de vida es aquella que logra superar la expectativa de vida y la que ayuda a superar las experiencias negativas.

De igual forma, estos resultados también se asemejan a los de la investigación realizada por Chinchay (2018), en la que llega a la conclusión que la calidad de vida es favorable al 65,7% y alta al 27,1 % concluyendo que el enfoque está relacionado a diversos factores que rodean al ser humano. Ante lo expuesto Olson y Barnes (1982) nos dicen que la calidad de vida este compuesto por el bienestar físico,

social, satisfacción y recompensa y que al cumplir con cada una de ellas el individuo llegara a la satisfacción general lo cual lo llevara a un nivel óptimo en la calidad de vida.

De igual forma, estos resultados se asemejan a la investigación realizada a los trabajadores de una empresa constructora por Cruz C (2018), en la que llega a la conclusión de un nivel de calidad de vida alto siendo este representado por el 89.3% en donde se relaciona la morbilidad, el estado de salud y la calidad de vida. Ante lo expuesto por Urzúa y Caqueo-Urizar nos indica que la calidad de vida se encuentra en puntos medibles en diversas áreas siendo una de ellas la salud física llegando a la conclusión que la calidad de vida es óptima si se logra superar todos los obstáculos y las experiencias negativas.

En ese sentido encontramos que los resultados se asemejan a la investigación realizada por Vera (2017) a los trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana en donde se analizó el clima social familiar y la calidad de estos de estos dando como resultado general altos índices y dando como resultado una buena calidad de vida. Ante lo expuesto Ferrans (1990) nos hace mención que la calidad son aspectos individuales para el ser humano los cuales se encuentran en diferentes áreas como la realización profesional, la salud, núcleo familiar y la salud además nos indica que estos aspectos no pueden ser agrupados ya que cambian sistemáticamente de acuerdo al objetivo del individuo.

Encontramos también que la investigación realizada por Peralta (2017) en donde analiza la calidad de vida y la salud en trabajadores de limpieza sus resultados se antepone a nuestra investigación ellos debido a que califican la calidad de vida es aspectos como función física con un resultado al 76,2%, rol físico con un resultado al 88.1%, función social con un resultado al 71.4% y un nivel general al 61.9%. Ante ello la OMS nos indica que la calidad de vida no solo está relacionado con

el concepto de sentirse mal ya que esto es solo una señal de lo que el individuo debe mejorar, hace referencia que la calidad de vida está relacionado a diferentes aspectos del ser humano como el aspecto físico, relaciones sociales, el entorno que lo rodea, la espiritualidad y que todo ello al estar en armonía da como resultado un óptimo nivel de calidad de vida.

Concluyendo se puede afirmar que la calidad de vida en los trabajadores de la central de emergencia que se encuentran en modalidad de teletrabajo es óptima ubicándose entre los rangos de 60.47% (78/129) en nivel bueno y en 34.88% (45/129) en el nivel excelente además se presentó el 4.65% (6/129) en nivel regular y en el nivel malo el 0%, dejándonos como resultado que el trabajador se siente cómodo trabajando desde casa el cual dada la coyuntura nacional representa un ambiente seguro más conocido como la zona de confort ya que se encuentra rodeado de su familia.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se abordan luego de haber realizado el presente estudio son:

Primera	Se ha logrado determinar que existe un nivel óptimo de Calidad de Vida de los trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0% (ningún trabajador) presenta un nivel malo, el 4.65% (6 trabajadores) presentan un nivel regular, el 60.47% (78 trabajadores) presentan un nivel bueno y el 34.88% (45) presentan un nivel excelente de calidad de vida.
Segunda	Se ha logrado determinar que existe un buen nivel en la dimensión bienestar físico de la calidad de vida por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0% (ningún trabajador) presenta un nivel bajo, el 10.08% (13 trabajadores) presentan un nivel regular, el 49.61% (64 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 40.31% (52 trabajadores) presentan un nivel excelente, esto indica que 89.92%% de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión bienestar físico
Tercera	Se ha logrado determinar que existe un nivel bueno en la dimensión bienestar psicológico o emocional por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.78% (1 trabajador) presenta un nivel malo, el 6.20% (8 trabajadores) presentan un nivel regular, el

	<p>47.29% (61 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 45.74% (59 trabajadores), esto indica que 93.03% de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión bienestar psicológico o emocional.</p>
Cuarta	<p>Se ha logrado determinar que existe un nivel excelente en la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.00% (ningún trabajador) presenta un nivel malo, el 2.33% (3 trabajadores) presentan un nivel regular, el 38.76% (50 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 58.91% (76 trabajadores), esto indica que 97.67% de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión autocuidado y funcionamiento independiente.</p>
Quinta	<p>Se ha logrado determinar que existe un nivel excelente en la dimensión funcionamiento ocupacional por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.00% (ningún trabajador) presenta un nivel malo, el 2.33% (3 trabajadores) presentan un nivel regular, el 23.26% (30 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 74.42% (96 trabajadores), esto indica que 97.68% de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión funcionamiento ocupacional.</p>
Sexta	<p>Se ha logrado determinar que existe un nivel excelente en la dimensión funcionamiento interpersonal por parte de trabajadores de una</p>

	<p>central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.00% (ningún trabajador) presenta un nivel malo, el 3.88% (5 trabajadores) presentan un nivel regular, el 31.01% (40 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 65.12% (84 trabajadores), esto indica que 96.13 %de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión funcionamiento interpersonal.</p>
Séptima	<p>Se ha logrado determinar que existe un nivel excelente en la dimensión apoyo social emocional por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.78% (1 trabajador) presenta un nivel malo, el 7.75% (10 trabajadores) presentan un nivel regular, el 36.43% (47 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 55.04% (71 trabajadores), esto indica que 91.47%de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión apoyo social emocional.</p>
Octava	<p>Se ha logrado determinar que existe un nivel bueno en la dimensión apoyo comunitario por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 3.10% (4 trabajadores) presentan un nivel malo, el 10.85% (14 trabajadores) presentan un nivel regular, el 45.74% (59 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 40.31% (52 trabajadores), esto indica que 96.05%de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión apoyo comunitario.</p>

Novena	Se ha logrado determinar que existe un nivel excelente en la dimensión plenitud personal por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.00% (ningún trabajador) presenta un nivel malo, el 10.08% (13 trabajadores) presentan un nivel regular, el 43.41% (56 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 46.51% (60 trabajadores), esto indica que 89.92% de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión plenitud personal.
Décima	Se ha logrado determinar que existe un nivel excelente en la dimensión satisfacción espiritual por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.00% (ningún trabajador) presenta un nivel malo, el 6.20% (8 trabajadores) presentan un nivel regular, el 34.11% (44 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 59.69% (77 trabajadores), esto indica que 93.80% de los trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión satisfacción espiritual.
Undécima	Se ha logrado determinar que existe un nivel excelente en la dimensión calidad de vida global por parte de trabajadores de una central de emergencia que laboran bajo la modalidad teletrabajo, ya que los resultados muestran que el 0.78% (1 trabajador) presenta un nivel malo, el 4.65% (6 trabajadores) presentan un nivel regular, el 37.21% (48 trabajadores) presentan un nivel bueno, el 57.36% (74 trabajadores), esto indica que 94.57% de los

	trabajadores encuestados presentan un nivel entre bueno y excelente en la dimensión calidad de vida global.
--	---

RECOMENDACIONES

Las siguientes recomendaciones se sugieren para el Departamento de Gestión Humana:

- Elaborar padrones con los datos de los trabajadores para programar sesiones virtuales o asesorías psicológicas con la finalidad de dar soporte y prevención para sobre llevar el teletrabajo.
- Fomentar las relaciones interpersonales realizando una agenda de fechas importantes para los trabajadores las cuales puedan realizarse con la ayuda de las plataformas digitales.
- Programar focus group de manera aleatoria para conocer la percepción del trabajador y cuáles serían los puntos de mejora que tiene hacia la empresa.
- Implementar el envío de boletines semanales informativos que incluyan hábitos saludables, noticias relacionadas con el ámbito nacional y consejos para mantener aislamiento social.

Las siguientes recomendaciones se sugieren para los trabajadores:

- Programar sesiones de pausas activas con la finalidad de fomentar el buen clima laboral.
- Recomendar al trabajador actividades físicas en donde él pueda establecer el tiempo y la frecuencia de estas.
- Fomentar la participación del trabajador estableciendo cursos, talleres que sumen a sus habilidades blandas y duras para que pueda tener un mejor desarrollo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Internacional de Teletrabajo para América Latina y el Caribe (2017). Primer Informe - Estado de Teletrabajo en América Latina y el Caribe (17), 59 <https://www.ita-lac.org/>
- Acevedo, S (2015) *Síndrome de burnout y calidad de vida en docentes de secundaria de la institución educativa villa el socorro*. (Tesis para optar por el título de psicología, Universidad de Antioquía- Colombia). [http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16052/1/Acevedo Shirley_2015_SindromeBurnoutCalidad.pdf](http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/16052/1/Acevedo_Shirley_2015_SindromeBurnoutCalidad.pdf)
- Alonso, J (2000) La medida de la calidad de vida relacionada con la salud en la investigación y la práctica clínica. Revista Gaceta Sanitaria, 14 (2), 163-167. <https://core.ac.uk/download/pdf/81103701.pdf>
- Alves, D; Cirera, Y; Carlos, A. Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. Invenio, 16 (30) ,145-163 <https://www.redalyc.org/pdf/877/87726343010.pdf>
- Brizuela, P (2016) *Calidad de vida y nivel de actividad física en trabajadores que asisten al servicio de salud del poder judicial con factores de riesgo asociados a síndrome metabólico* (Tesis de posgrado en salud integral y movimiento humano con mención en salud para optar al título de magister scientiae, Universidad Nacional Heredia-Costa Rica) <https://repositorio.una.ac.cr/bitstream/handle/11056/14048/Tesis%209195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de lima - Olson, D. & Barnes, H. (1982). Calidad de Vida <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v17n2/a07v17n2>
- Capio, C; Sit, C y Abernethy, B. (2014). Physical Well Being in Encyclopedia of Quality of life and well being research.4805-4807. http://link.springer.com/10.1007/978-94-007-0753-5_2166

- Castro, P., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., Tepal, L (2018) Una perspectiva de la calidad de vida laboral. Revista Iberoamericana de Ciencias, 5 (6), 118-128
<http://www.reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf>
- Conexión Esan (2018) Equilibrio laboral y familiar: Estrategias para una convivencia exitosa <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/02/equilibrio-laboral-y-familiar-estrategias-para-una-convivencia-exitosa/>
- Cruz, C (2018) *Calidad de vida relacionada con la salud y morbilidad identificada en trabajadores de una empresa constructora* (Tesis para optar el grado de maestro en medicina ocupacional y del medio ambiente, Universidad Cayetano Heredia)
http://190.116.48.43/bitstream/handle/upch/6636/Calidad_CruzMeza_Cinthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chinchay, K (2018). *Calidad de vida en los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad de Independencia, 2018*. (Tesis para optar por el título profesional de licenciada en enfermería, Universidad César Vallejo)
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18104/C_hinchay_VKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Diario Oficial el peruano: Perú mejora la calidad de vida de la población (11.12.2019) <http://www.elperuano.pe/noticia-peru-mejora-calidad-vida-de-poblacion-87474.aspx>
- Espino, M (2020). *Calidad de vida y síndrome de boreout en trabajadores de una empresa industrial de Pisco-2019*. (Tesis para optar al título profesional de licenciada en psicología, Universidad Privada Antenor Orrego-Trujillo)
http://200.62.226.186/bitstream/upaorep/6418/1/REP_PSIC_MARIAXIME_NA.ESPINO_CALIDAD.DE.VIDA.pdf
- Fernández-López, J., Fernández-Fidalgo, M., Cieza, A (2010) Los conceptos de calidad de vida, salud y bienestar analizados desde la perspectiva de la clasificación internacional del funcionamiento (CIF) Revista Española de Saludo Pública, 84 (2), Marzo- Abril.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272010000200005

Ferrans C. E. (1990). Índice de calidad de vida en pacientes con cáncer, 15 - 21. <https://europepmc.org/article/med/2342979>

Foro Mundial de la Salud (1996). La gente y la salud. 385-386 (387) <https://apps.who.int/iris/handle/10665/55264>

García, C (2015) *Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A. en Quito* (como requisito para la obtención del título de Psicóloga Organizacional), Universidad Internacional SEK <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/1557>

Gavela L, (2020) ¿Qué problemas presenta el teletrabajo en España? Periódico Universitario UCM. <https://www.ucm.es/noticias>

Gestión (2015) ¿Cómo va la vida en el Perú?: El Bienestar según la OCCDE. <https://gestion.pe/impres/vida-peru-bienestar-ocde-101980-noticia/?ref=gesr>

Gestión (2015) Mejorar calidad de vida es la segunda razón de un trabajador para cambiar de empleo. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/mejor-calidad-vida-segunda-razon-trabajador-cambiar-100127-noticia/>

Granados, I (2011) Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. Revista IIPSI Facultad de Psicología UNMSM, 14 (2), 271-276 http://200.62.146.34/bitstream/handle/123456789/4267/revista_de_investigacion_en_psicologia13v14n2_2011.PDF?sequence=1&isAllowed=y

Guzmán, J. M., y Huenchuan, S. (2003). Redes de apoyo social de personas mayores: Marco teórico conceptual. In V. Montes de Oca (Ed.), Simposio Viejos y Viejas. Participación, Ciudadanía e Inclusión Social México. https://www.cepal.org/celade/noticias/paginas/9/12939/EPS9_JMGSHNVMO.pdf

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. 5. a ed. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6. a ed. McGraw Hill.
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Herreros-Martínez, B., Almela, P., Amorós, C (2018) Medición de la calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en la dispepsia funcional ¿realmente es importante? Revista española de enfermedades digestivas, 110 (1) Madrid enero 2018.
<http://dx.doi.org/10.17235/reed.2017.5418/2017>
- Ibargüen, L. E. (2014). *Relaciones interpersonales y calidad de vida en la adolescencia (12 a 16 años). Un campo de acción para el deporte* (Tesis de pregrado no publicada Universidad del Valle, Colombia)
<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/7711/1/3410-0473504.pdf>
- Inei (2020) Informe Técnico Condiciones de vida en el Perú N° 2 Junio 2020
<https://www1.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/condiciones-de-vida-ene-feb-mar2020.pdf>
- La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70
- Landeau, R. (2007). Elaboración de trabajos de investigación. ed. Alfa
- Langeland, E. (2014). Emotional Well-Being. In Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research. 1874–1876.
https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_859
- Mantero, E (2020). Efectos laborales de la pandemia por la covid -19 en Perú. Actitud Laboral <https://actualidadlaboral.com/>
- Maslow, A (1943). Theory of Human Motivation. Psychological Review

- Mezzich, J. E., Cohen, N. L., Ruiperez, M. A., Banzato, C. E. M., y Zapata-Vega, M. I. (2011). The Multicultural Quality of Life Index, Research 357–364. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2010.01609.x>
- Mezzich, J. E., Cohen, N. L., Ruiperez, M. A., Banzato, C. E. M., y Zapata-Vega, M. I. (2011). The Multicultural Quality of Life Index, Research 385–392. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2753.2010.01609.x>
- Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. Política y plan nacional de Seguridad y salud en el trabajo 2017-2021 (2018) https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/CNSST/politica_nacional_SST_2017_2021.pdf
- OMS (2015) Boletín de la Organización Mundial de la Salud 2015; 93:514: Felicidad nacional bruta y salud: lecciones desde Buthán. [doi: 10.2471/BLT.15.160754](https://doi.org/10.2471/BLT.15.160754)
- Pasca, R. (2014). Occupation Influence on Satisfaction Happiness. In A. C. Michalos, Encyclopedia of Quality of Life and Well-Being Research.4443–4446. http://link.springer.com/10.1007/978-94-007-0753-5_1990
- Peralta, E (2017) *Calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de limpieza pública dedicados a la recolección de residuos sólidos de la municipalidad de independencia, 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en enfermería, Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11971/Peralta_PE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pulluquitin, P (2019) *Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo* (requisito previo para optar por el título psicóloga clínica, Universidad Técnica de Ambato- Ecuador) <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29580/2/TESIS%20FINAL%20-%20Sofia%20Pulluquit%C3%ADn.p>
- Ramones, I (2007) Calidad de vida relacionada a la salud en pacientes con hipertensión arterial. Revista latinoamericana de hipertensión, 2 (5) septiembre- octubre, 147-150 <https://www.redalyc.org/pdf/1702/170216972004.pdf>

- Rebolledo, B (2015) *Calidad de vida y satisfacción laboral en trabajadores y trabajadoras del sector comercial de la ciudad de Chillán*. (Memoria para optar al título de psicóloga, Universidad del Bío Bío). <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1420/1/Rebolledo%20Ceballos%2C%20Beatriz.pdf>
- Salas, C., Garzón, M (2013) La noción de calidad de vida y su medición. *Revista Ces Salud Pública*, 4 (1) Enero- Junio, 36-46 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4549356.pdf>
- Schwartzmann, L. (2003) Calidad de vida relacionada con la salud: aspectos generales. *Revista Ciencia y Enfermería*, 9 (2), Concepción diciembre 2003 <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200002>
- Urzúa, A. y Caqueo-Úrizar, A. (2012). Calidad de vida, una revisión teórica al concepto. *Revista Terapia Psicológica* 2012, vol. 30, no. 1, pp. 61 - 71. Sociedad Chilena de Psicología Clínica. <http://www.scielo.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
- Vera, S (2017) *Clima social familiar y calidad de vida en trabajadores de una empresa privada de lima metropolitana* (Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología, Universidad San Ignacio de Loyola). http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3341/1/2017_Vera-Palomino.
- World Health Organization. (2017). WHOQOL: Measuring Quality of Life. <http://www.who.int/healthinfo/survey/whoqol-qualityoflife/en/>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de investigación

INDICE DE CALIDAD DE VIDA – ADAPTACION

Mezzich y colaboradores (2000)

Indicaciones

Estimado colaborador, mediante el presente cuestionario se le invita a participar calificando los ítems del 1 al 10 en donde 1 malo y 10 excelente.

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

Escala:

Malo: De 1 al 2

Regular: De 3 al 5

Bueno: De 6 al 8

Excelente: De 9 a 10.

	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D.1: Bienestar físico											
1.	Es decir, sentirse bien, sentirse con energía, sin dolores ni problemas físicos.										
D.2: Bienestar psicológico o emocional											
2.	Es decir, sentirse bien y satisfecho consigo mismo										
D.3: Autocuidado y funcionamiento independiente											
3.	Es decir, cuidar bien de su persona, tomar sus propias decisiones.										
D.4: Funcionamiento ocupacional											
4.	Es decir, ser capaz de realizar un trabajo remunerado, tareas escolares y/o domésticas.										
D.5: Funcionamiento interpersonal											
5.	Es decir, ser capaz de responder y relacionarse bien con su familia, amigos y grupos										
D.6: Apoyo social-emocional											
6.	Es decir, poseer disponibilidad de personas en quien confiar y de personas que le proporcionen ayuda y apoyo emocional.										

D.7: Apoyo comunitario										
7.	Es decir, poseer un buen vecindario, disponer de apoyos financieros y de otros servicios.									
D.8: Plenitud personal										
8.	Es decir, sentido de realización personal y de estar cumpliendo con sus metas más importantes									
D.9: Satisfacción espiritual										
9.	Es decir, haber desarrollado una actitud hacia la vida más allá de lo material y un estado de paz interior consigo mismo y con las demás personas									
D10: Calidad de vida global										
10.	Es decir, sentirse satisfecho y feliz con su vida en general.									

Fuente: Mezzich y colaboradores

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que laboran en modalidad teletrabajo, Lima 2020

Responsables: Norma Judith Chunga Tumbalobos y Susana Cecilia Aparicio Zumarán de Torres

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>Problemas específicos P.E.1 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar físico en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020? P.E.2 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar psicológico o emocional en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p>	<p>Objetivo general Determinar cuál es el nivel de calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020.</p> <p>Objetivos específicos: O.E.1 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar físico en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020 O.E.2 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión bienestar psicológico o emocional en trabajadores de una central de emergencia que trabajan</p>	<p>Variable 1: Calidad de Vida</p> <p>Dimensiones: - D.1: Bienestar físico - D.2: Bienestar psicológico o emocional - D.3.: Autocuidado y funcionamiento independiente - D.4: Funcionamiento ocupacional - D.5: Funcionamiento interpersonal - D.6: Apoyo social-emocional - D.7: Apoyo comunitario - D.8: Plenitud personal - D.9: Satisfacción espiritual - D.10: Calidad de vida general -</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: básico</p> <p>Diseño de investigación: no experimental</p> <p>Diseño: descriptivo simple</p> <p style="text-align: center;">M-O</p> <p>Población: La población de estudio, estuvo confirmada por 196 trabajadores de la empresa Pacifico Asiste SAC.</p> <p>Muestra La muestra de estudio se determinó mediante la ecuación de poblaciones finitas, obteniéndose una muestra representativa de 129.</p>

<p>P.E.3 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión autocuidado y funcionamiento en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>P.E.4 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento ocupacional en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>P.E.5 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento interpersonal en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>P.E.6 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo social-emocional en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la</p>	<p>bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.3 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión autocuidado y funcionamiento en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.4 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento ocupacional en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.5 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión funcionamiento interpersonal en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.6 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo social-emocional en trabajadores de</p>		<p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario índice de calidad de vida</p> <p>Métodos de análisis: Estadística descriptiva: Tablas, gráficos y promedios.</p>
---	---	--	--

<p>modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>P.E.7 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo comunitario en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>P.E.8 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión plenitud personal en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>P.E.9 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión satisfacción espiritual en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?</p> <p>P.E.10 ¿Cuál es el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión calidad de vida general en trabajadores de una central de emergencia</p>	<p>una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.7 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión apoyo comunitario en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.8 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión plenitud personal en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.9 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en la dimensión satisfacción espiritual en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020</p> <p>O.E.10 Determinar el nivel de calidad de vida que existe en</p>		
--	---	--	--

que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020?	la dimensión calidad de vida general en trabajadores de una central de emergencia que trabajan bajo la modalidad teletrabajo, Lima 2020		
--	---	--	--

Anexo 03: Matriz de Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Vida	Olson y Barnes (1982), hacen mención que la calidad de vida es la cosecha de las relaciones, las condiciones de vida y las variables subjetivas que hay en todo ser humano la cual da como resultado un nivel mayor o menor en la satisfacción y la felicidad del individuo es así como la calidad de vida está compuesta por el bienestar físico, social, satisfacción y recompensa que puede obtener al completar cada una	Calidad de vida, percepción que tiene un individuo en relación con las condiciones en las que vive, en las que evalúa una serie de factores tanto internos como externos y cuya finalidad lo empuja a obtener bienestar	D.1: Bienestar físico	- Sentirse con energía, sin problemas ni dolores físicos. (ítem 1)	Intervalos
			D.2: Bienestar psicológico o emocional	- Sentirse bien, satisfecho consigo mismo (ítem 2)	
			D.3: Autocuidado y funcionamiento independiente	- Cuidar bien de la persona, tomar decisiones propias. (ítem 3)	
			D.4: Funcionamiento ocupacional	- Capacidad de realizar un trabajo remunerado, tareas escolares y/o domésticas. (ítem 4)	

			D.5: Funcionamiento interpersonal	- Capacidad de responder y de relacionarse bien con la familia, amigos y grupos. (ítem 5)	
			D.6: Apoyo social emocional	- Disponibilidad de personas en quien confiar y de personas que proporcionen ayuda, apoyo emocional (ítem 6)	
			D.7: Apoyo comunitario	- Poseer buen vecindario, disponer de apoyo financiero y de otros servicios por parte de la comunidad. (ítem 7)	
			D.8: Plenitud personal	- Realización personal, cumplimiento de metas importantes. (ítem 8)	
			D.9: Satisfacción personal	- Estado de paz interior consigo mismo y con las personas que lo rodean, actitud hacia vida enfocado más allá de lo material. (ítem 9)	

			D.10: Calidad de vida global	- Satisfecho y feliz con su vida en general. (ítem 10)	
--	--	--	---	---	--

Anexo 4: Informe de Turnitin al 28% de similitud

Calidad de vida en trabajadores de una central de emergencia que laboran en modalidad teletrabajo, Lima 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.scribd.com

Fuente de Internet

2%

2

[Submitted to Universidad Alas Peruanas](#)

Trabajo del estudiante

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

idoc.pub

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 1%

Excluir bibliografía

Activo