

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA



Calidad de vida en trabajadores de una institución financiera de

Huaraz, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

Huerta Castro, Roxana Janneth

ASESOR:

Salinas Castillo, Abraham

Huaraz – Perú

2016

PALABRAS CLAVE

Calidad de vida, colaboradores, banco

PASSWORD

Quality of life, bank employees

DEDICATORIA

A mis padres que con su ejemplo de esfuerzo y perseverancia me enseñaron a no rendirme y así ver lograda cada meta trazada en mi camino.

A mis hermanas por su motivación día tras día a seguir adelante en este proyecto y así al fin ver realizado este proyecto.

A Dios por regalarme un día más de vida para avanzar y ver realizados cada uno de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial al Mg. Abraham Salinas Castillo asesor de tesis, por su apoyo en la elaboración del presente trabajo.

A la universidad San Pedro que por intermedio de los docentes impartieron sus conocimientos día a día en el salón de clase con empuje y motivación para que hoy todo este esfuerzo se vea reflejado con el logro del grado de titulación.

Y por supuesto a la entidad financiera y sus colaboradores quienes gustosamente brindaron todo el apoyo para llevar a cabo este trabajo de investigación.

DERECHO DE AUTORÍA

Se reserva esta propiedad intelectual y la información de los derechos de los autores en el DECRETO LEGISLATIVO 822 de la República del Perú. El presente informe no puede ser reproducido ya sea para venta o publicaciones comerciales, solo puede ser usado total o parcialmente por la Universidad San Pedro para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes debe tener antes nuestra autorización correspondiente.

La Escuela Académico Profesional de Psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la universidad San Pedro ha tomado las preocupaciones razonables para verificar la información contenida en esta publicación.

PRESENTACIÓN

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad San Pedro, tengo el agrado de presentar al jurado evaluador, la comunidad universitaria y la comunidad científica los resultados correspondientes a la investigación titulada “Calidad de Vida en trabajadores de una institución financiera de Huaraz - 2016”. El presente documento está estructurado de la siguiente manera: La introducción, donde se incluye los antecedentes y fundamentación científica, la justificación del estudio, el problema, el marco teórico-conceptual y los objetivos de la investigación. Los materiales y métodos, donde se describe el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, así como los procedimientos para la recolección de la información y protección de los derechos humanos. Los resultados, que incluye su análisis y discusión. Las conclusiones y recomendaciones; y finalmente las referencias bibliográficas y los apéndices.

No dudo que el contenido del trabajo será bien recibido por quienes se encuentran interesados en el tema. Esperando que el presente trabajo genere la iniciativa que permita desarrollar nuevos conocimientos e intervenciones orientadas a la Calidad de vida en trabajadores de entidades financieras.

Índice de contenido

Carátula	i
Palabras clave	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Derecho de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii

Introducción

Antecedentes y fundamentación científica	13
Justificación de la investigación	20
Problema	21
Marco teórico-conceptual	22
Objetivos	32

Material y métodos

Tipo y diseño de investigación	32
Población y muestra	33
Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
Procedimiento de recolección de datos	37
Protección de los derechos humanos	38
Procesamiento y análisis de la información	40

Resultados	
Análisis	41
Discusión	59
Conclusiones y recomendaciones	63
Referencias bibliográficas	64
Apéndices	66

Índice de tablas

- Tabla 1 Nivel general de la variable calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.41**
- Tabla 2 Distribución de frecuencias de la dimensión bienestar económico de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.42**
- Tabla 3 Dist. de frec. de la dimensión amigos de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.43**
- Tabla 4 Dist. de frec. de la dimensión vecindario y comunidad de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.44**
- Tabla 5 Dist. de frec. de la dimensión vida familiar y hogar de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.45**
- Tabla 6 Dist. de frec. de la dimensión pareja de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.46**
- Tabla 7 Dist. de frec. de la dimensión ocio de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.47**
- Tabla 8 Dist. de frec. de la dimensión medios de comunicación de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.48**
- Tabla 9 Dist. de frec. de la dimensión religión de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.49**
- Tabla 10 Dist. de frec. de la dimensión salud de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.50**
- Tabla 11 Niveles de calidad de vida según la característica demográfica sexo de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.51**
- Tabla 12 Niveles de calidad de vida según el estado civil de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016. **__pag.52**

Índice de gráficos

Figura 1	Distribución porcentual de la variable calidad de vida.	53
Figura 2	Distribución porcentual de la dimensión bienestar económico	53
Figura 3	Distribución porcentual de la dimensión amigos	54
Figura 4	Distribución porcentual de la dimensión vecindario y comunidad	54
Figura 5	Distribución porcentual de la dimensión vida familiar y hogar	55
Figura 6	Distribución porcentual de la dimensión pareja	55
Figura 7	Distribución porcentual de la dimensión ocio	56
Figura 8	Distribución porcentual de la dimensión medios de comunicación	56
Figura 9	Distribución porcentual de la dimensión religión	57
Figura 10	Distribución porcentual de la dimensión salud	57
Figura 11	Distribución porcentual de la variable calidad de vida, según el sexo	58
Figura 12	Distribución porcentual de la variable calidad de vida, según el estado civil.	58

Resumen

El presente trabajo tiene por objetivo Determina la calidad de vida en trabajadores de una Institución Financiera – Huaraz, 2016, al igual que cada dominio y características demográficas de género y estado civil. El tipo de investigación es no experimental de diseño descriptivo simple de una sola casilla y corte transversal, y contó con una población de 30 colaboradores de ambos géneros y estado civil de una institución financiera; para ello se utilizó como instrumento la escala de calidad de vida de “Olson y Barnes (1982)”.

Respecto al análisis de resultados se evidencia que la mayoría de los trabajadores no goza de una calidad de vida adecuada, lo que no les permite ser personas realizadas debido a las condiciones y en el contexto en las que se desarrollan, de tal manera ello influye negativamente en muchos aspectos de su vida, produciendo insatisfacción en el trabajo, en las relaciones interpersonales, la vida en pareja, etc. Este resultado concuerda con lo señalado por Olson y Barnes (1982, citados en Summers, 2005) que la calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivada de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y objetivos, en donde se incluyen como aspectos subjetivos, la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud; y como aspectos objetivos se consideran: el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad y la salud objetivamente percibida.

Abstract

The objective of this work is to determine the quality of life of workers in a Financial Institution - Huaraz, 2016, as well as each domain and demographic characteristics of gender and marital status. The type of research is non-experimental with a simple descriptive design of a single cell and cross section, and had a population of 30 collaborators of both genders and civil status of a financial institution; for this, the quality of life scale of "Olson and Barnes (1982)" was used as an instrument.

Regarding the analysis of results, it is evident that the majority of workers do not enjoy an adequate quality of life, which does not allow them to be people made due to the conditions and in the context in which they are developed, in such a way that it negatively influences in many aspects of his life, producing dissatisfaction at work, in interpersonal relationships, life as a couple, etc. This result agrees with the point made by Olson and Barnes (1982, cited in Summers, 2005) that the quality of life is a state of general satisfaction, derived from the realization of the potential of the person. It has subjective and objective aspects, which include, as subjective aspects, intimacy, emotional expression, perceived safety, personal productivity and health; and as objective aspects they are considered: the material well-being, the harmonic relations with the physical and social environment and with the community and the objectively perceived health.

Introducción

1. Antecedentes y fundamentación teórica

García et al. (2014) En su estudio titulado Relación entre Calidad de Vida en el Trabajo y Síntomas de Estrés en el Personal Administrativo Universitario, realizado en Ecuador en la cual tomo una muestra de 447 trabajadores, entre ellos (59.3%) mujeres y (40.7%) hombres; con un promedio de la edad de 46 años. En la cual se obtuvo mediante la aplicación del cuestionario "CVT-GOHISALO" y "Evaluación de Síntomas de Estrés". Que el 76% de los trabajadores administrativos advierte la presencia de los síntomas fisiológicos de estrés en niveles medio, alto y muy alto. En conclusión los autores mediante el estudio realizado obtuvieron que las tres cuartas partes de la población estudiada adviertan los síntomas fisiológicos del estrés en un alto nivel, lo cual es un indicativo de que su bienestar está en riesgo. Casi el 100% de los trabajadores administrativos estudiados cumple con las normas de convivencia dentro de la sociedad y manifestó buenas relaciones interpersonales familiares. Tres de cada diez empleados perciben el apoyo positivo de los superiores. La tercera parte de la población estudiada obtuvo una alta satisfacción en el trabajo. Más de la mitad de los trabajadores administrativos no tienen disposición para trabajar y tampoco disfrutan de su trabajo, y la mayoría de los trabajadores no reflejaron armonía, equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. Sin duda, la investigación permitió plantear estrategias predictivas para mejorar en el contexto universitario la CV; y a su vez, se alineó a la política de Estado que es promover el "buen vivir".

Contreras et al. (2013) En su estudio titulado Calidad de vida laboral (CVL) y el estilo de liderazgo percibido por el personal administrativo/asistencial de un centro oncológico, realizado en México el cual tuvo como propósito describir y estimar la asociación entre ellas, considerando las características socio demográficas. Para ello se aplicó el Cuestionario de Vida Profesional [CVP-35] y el Test de Adjetivos de Pitcher [PAT] a 38 trabajadores de la salud, que constituyen el 97.2 % del total del personal que labora en el centro. En general, los participantes presentan una CVL satisfactoria, caracterizada principalmente por motivación intrínseca, lo cual fue más evidente en el personal asistencial. Se observó una percepción de ausencia de liderazgo o características poco deseables de este, lo cual, aunque no determina la CVL, sí constituye un factor modulador de la misma; las variables socio demográficas no guardaron relación con la CVL.

“El impacto de la depresión en los empleados europeos”, el cual se realizó el 01 de octubre del año (2012) en el cual se manifestó que 1 de cada diez personas en Europa se ha ausentado de su trabajo debido a que pasaron por depresión lo cual revela un informe sobre el impacto de la enfermedad en los lugares de trabajo. Y a pesar de la magnitud del problema, uno de cada tres empleadores afirma que no cuenta con un sistema de apoyo formal o recursos para tratar con los empleados afectados. La investigación fue llevada a cabo por la Asociación Europea de Depresión (EDA) en el Reino Unido, Alemania, Italia, Dinamarca, Turquía, España y Francia. Los resultados mostraron que los empleados con más probabilidades de ausentarse al trabajo por depresión son los del Reino Unido, Dinamarca y Alemania. En total 20% de los encuestados había recibido un

diagnóstico de depresión. La tasa más alta de la enfermedad se encontró en el Reino Unido, donde 26% de los empleados que habían sido diagnosticados con el trastorno. Y la tasa más baja fue en Italia con 12%. El sondeo también revela que entre los trabajadores que sufren depresión, los que tienen más probabilidad de faltar al trabajo debido a la enfermedad son los de Alemania (61%), Dinamarca (60%) y Reino Unido (58%). El Doctor Vincenzo Cotigliola, presidente de la EDA, afirma que "los resultados del sondeo muestran que es necesario hacer mucho más para incrementar la concienciación y ayudar a los empleados y empleadores a reconocer y manejar la depresión en los lugares de trabajo".

Valenzuela, A. (2009) En su estudio titulado Síndrome de Burnout de Chorrillos Surco: La presente investigación involucra 25 establecimientos de salud, durante los meses de enero a junio del 2009 y donde participaron todo el personal asistencial de la red, tomándose como parámetro de medición los niveles altos, medios y bajos según la escala del Maslach Burnout Inventory (MBI). El propósito de la investigación consistió en hallar la Prevalencia del Síndrome de Burnout y la identificación de los factores de riesgo asociados. La metodología utilizada fue la de un estudio epidemiológico de tipo descriptivo-transversal, con la aplicación de un diseño de investigación de campo donde la población estuvo conformada por ochocientos veintiséis (826) trabajadores, de los cuales se tomó una muestra del 25% (180). La técnica de observación empleada fue la observación en la cual se aplicó una encuesta formada por 10 preguntas correspondientes a las variables socio demográficas y el Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 preguntas cerradas en escala de Likert. Permitió

determinar que la Prevalencia en el periodo estudiado fue del 12% y que los factores de riesgo asociados fueron la edad de 41-50 años, el estado civil: sin pareja, de 0 a 2 hijos, ser técnico y/o auxiliar, tener un trabajo asistencial, la condición laboral de contratado, con un tiempo de servicio de 6 a 15 años, y con un tiempo en el trabajo actual de 6 a 10 años, tener un solo trabajo. En conclusión hallamos una Prevalencia del Síndrome de Burnout y factores de riesgo asociados.

Feo, J. (2007) En su estudio Titulado Influencia del trabajo por turno en la salud y vida cotidiana: A través de la revisión documental se identificaron las alteraciones en la vida diaria de los trabajadores que laboran por turnos. Se analizaron 23 documentos, que abordaban el tema, respecto a los efectos en la salud, las relaciones sociales y familiares, el desarrollo de las actividades cotidianas. Algunos de los artículos plantean estrategias de intervención para minimizar las consecuencias en los trabajadores. En cuanto a las actividades cotidianas y las relaciones interpersonales, los quehaceres domésticos, el tiempo libre, la familia, la pareja y los amigos, son los aspectos más afectados en la vida de los trabajadores por turnos. De acuerdo a los resultados obtenidos: Se obtuvo que para la mayoría de mujeres que realizan una actividad laboral, sea asalariada o por cuenta propia, el trabajo doméstico supone un “doble trabajo”; frente a ello, el tener un tiempo disponible para realizar actividades placenteras resulta importante. Se ha encontrado también una Correlación moderada en los Dominios amigos, los que tienen entre 30 y 40 años de edad; es decir, duermen bien y se sienten satisfechos con los amigos que tienen. Según Ericsson (1985), esta es una etapa en donde se responde a la crisis generatividad frente al estancamiento, respecto a la

generatividad, se encuentra relacionada con la necesidad de trascender, de buscar el reconocimiento social, no sólo por parte de la siguiente generación y de su familia, sino también de los amigos y de esta manera, probablemente estén logrando satisfacer sus necesidades afectivas y sociales, mediante el establecimiento de relaciones amicales. Respecto al dominio vecindario, se ha encontrado una correlación moderada en los que ganan de USD 719 a USD 1436 dólares y en otros profesionales, lo cual se podría explicar por las características del lugar donde viven. Aspectos que hacen posible que viva plácidamente y, por lo tanto, duerman y reposen con satisfacción. Otra correlación moderada se observó en calidad de vida familiar y sueño y reposo en los que ganan entre USD 719 a USD 1436 dólares en los dominios amigos, vida familiar, ocio y religión. Es probable, tal como lo señala Coon (2004), que el grupo de adultos esté realizando esfuerzos por alcanzar logros a partir de sus competencias personales, con el objetivo de lograr satisfacer las necesidades y expectativas de su familia probablemente se deba a la remuneración que reciben frente a las responsabilidades que tienen que enfrentar. De igual forma, el ingreso económico influye en el grado de satisfacción con la familia y la pareja; es probable que ello esté generando dificultades que interfieren en las relaciones familiares. Según García (s.f.), la economía afecta a todos los aspectos de la vida, y por lo tanto, también a la relación amorosa y familiar, e influye en la toma de decisiones; ya que quien tiene el dinero es quien decide (Flores, Díaz Loving, Rivera y Chi, 2005, Rivera, Díaz Loving, Cruz y Vidal, 2004). Estos resultados se relacionan con los hallazgos de la Encuesta PayPal, titulada “Can’t buy me love (No me puedes

comprar amor)”, realizado en Australia, Canadá, Italia, México, Países Bajos, Reino Unido y Estados Unidos; en donde se encontró que el 14% de Los entrevistados señalaron haber terminado una relación de pareja y familiar por problemas financieros. . Asimismo, seis de cada diez parejas informaron que mantienen cuentas bancarias separadas tanto en México como en Estados Unidos. Según el estudio, el 34% de los encuestados opinó que el dinero es la causa principal de conflictos entre las pareja, seguido de asuntos de familia, política, así como cuestiones laborales con 30%, cada uno (El Universal, Marzo 18, 2009). Respecto a los medios de comunicación, estos datos reflejan de alguna manera la calidad de los mismos y coinciden con algunos resultados encontrados por la Pontificia Universidad Católica del Perú (2007), al hallar que la población encuestada en Lima consideraba que el contenido de las noticias que se ofrecían en la televisión era regular (43%), al igual que en el caso de los periódicos (53%). Indicaron también que los medios satisfacían sólo parcialmente los intereses y las necesidades de la población (49%), frente a otro grupo igualmente mayoritario que abiertamente confiesa no sentirse satisfecha (49%) (Pontificia Universidad Católica del Perú, 2007).

Espinoza, M. (2002) Calidad de vida en el trabajo Percepciones de los trabajadores: Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo: iniciada el año 2001, por el Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo: Un estudio de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile realizado en la Región Metropolitana 8 , mostró que 1 de cada 4 adultos tiene problemas de salud mental y muchos de estos trastornos que se asocian a problemas laborales. Así por

ejemplo presentaban algún tipo de trastorno psiquiátrico (estrés, depresión, angustia entre otros) el 28.9% de los cesantes y pensionados y el 70. no se cuenta con información en el estudio de la Calidad de Vida en este tipo de población, la presente investigación se justifica desde el aporte teórico, toda vez que pretende clarificar un tema sensible a la opinión científica y pública como punto de partida para la generación de futuras investigaciones y acciones multidisciplinarias que promuevan la promoción, prevención y manejo de la crianza de hijos con habilidades diferentes, especialmente en hijos con síndrome de down, y que terminen no comprendidos o atendidos en sus necesidades.

Grimaldo, (2011), en su estudio sobre Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de Lima, cuyo objetivo es identificar y comparar los niveles de calidad de vida en los dominios bienestar económico, amigos, vida familiar y hogar, pareja, ocio, medios de comunicación, religión y salud de la calidad de vida, según sexo e ingreso económico, en una muestra conformada por 198 profesionales de la salud, de los cuales el 73,2% eran mujeres y 26,8% varones, estudiantes de una escuela de postgrado de la ciudad de Lima. El instrumento utilizado fue la Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes (1982). Los resultados se expresaron a partir de medias, observándose que los participantes se ubicaron en un nivel de calidad de vida buena en todos los dominios evaluados. Para examinar las diferencias, se aplicó un MANOVA, encontrando que la interacción entre sexo e ingreso no fue estadísticamente significativa. Se aplicó un ANOVA univariado y se halló que el efecto principal del ingreso económico resultó ser estadísticamente significativo, de tal manera que los que tenían más

ingresos económicos percibían que su calidad de vida en el dominio bienestar económico era mejor. En el dominio pareja, las puntuaciones más bajas ocurrieron en los que obtenían más bajos ingresos económicos.

2. Justificación de la investigación

El presente trabajo surge como interés y a causa de los escasos antecedentes que se muestran a nivel local y nacional a cerca de la calidad de vida en trabajadores de una Institución Financiera, y sirva como un punto de partida para futuras investigaciones dentro del marco de la Psicología u otras especialidades, gracias a su aporte teórico dentro; y de esta manera puedan construir nuevos instrumentos de medición aplicables en diferentes tipos de poblaciones y así obtener nuevos resultados sobre el tema.

El trabajador constituye parte importante en el logro de resultados de toda empresa; así mismo lo es el trabajador de una institución financiera, puesto que son los responsables del crecimiento y mantenimiento de activos y pasivos de la institución financiera, razón que garantiza su permanencia dentro del mercado financiero, cumpliendo con los estándares más exigentes de calidad de servicio con el fin de contribuir a la fidelización y captación de nuevos clientes; por esta razón se encuentran bajo altos niveles de presión y estrés laboral que muchas veces influyen en su calidad de vida. Es por esta razón y debido a la escasa información hallada en nuestra localidad que con el presente trabajo de investigación se pretende generar nuevos conocimientos que sean de utilidad para

futuras investigaciones y servir de base para la elaboración de instrumentos peruanos a partir de un mejor entendimiento de la variable en estudio.

3. Problema

La Calidad de Vida Laboral recibida por una organización y sentida por los colaboradores como satisfactoria, impacta positivamente en la salud psíquica, emocional y física del colaborador, y se ve reflejada favorablemente en el desempeño laboral y los resultados de la organización (Lau y May, 1998; Harter, Schmidt y Keyes, 2002).

En 1947 surge en el mundo la preocupación por la calidad de vida laboral y a finales de los años 60 fue usada por primera vez la frase calidad de vida laboral como una llamada de atención al sistema deficiente de los centros de trabajo, en los Estados Unidos como en Europa. Y en 1972 como búsqueda de solución a los problemas del ambiente laboral se consolida como movimiento.

Al final de los años 70 adquiere mayor potencia la investigación sobre calidad de vida laboral en las organizaciones gubernamentales, empresas e instituciones privadas que se han ocupado de este tema. No obstante en los años 90 a raíz de los avances científicos en la evaluación organizacional, la calidad de vida laboral es más asociada a discusiones sobre procesos, producto y modelos y sistemas de calidad.

Los estudios de Efraty y Sirgy (1990), Lau y May (1998), Hartes et al,(2002) demuestran que las organizaciones que generan bienes y/o servicios de calidad mediante condiciones adecuadas de trabajo, oportunidades de desarrollo personal y/o profesional para sus colaboradores, pues son quienes reciben mayores

ganancias y mejor consideración a nivel social. Hoy en día hay una visión compartida sobre sistema eficaz, éste necesariamente requiere contar con algunas características organizacionales en las que se destaca la calidad de sus profesionales (Quijano, Cornejo, Yepes y Flores, 2005)

4. Marco teórico-conceptual

4.1 Calidad de vida

Hablar sobre calidad de vida se ha convertido en un tema de mucha importancia debido a su influencia en todos los aspectos de la vida del todo ser humanidad; por esta razón existen diferentes autores que dan una serie de definiciones al respecto.

La Organización Mundial de la Salud ([OMS], citado en The World Health Organization Quality of Life Assessment [WHOQOL], 1995), Definió que la calidad de vida es la percepción que cada individuo tiene respecto de su vida dentro de su medio cultural y de sus valores en el cual se desenvuelve y en relación a sus metas personales, expectativas, normas y preocupaciones.

Ferrans (1990) Define la calidad de vida de manera general como el bienestar individual basado de la satisfacción o insatisfacción con las áreas que son importantes para el individuo.

Felce & Perry (1995) proponen que la calidad de vida sea definida como un estado general de bienestar comprendida por objetivos y evaluaciones subjetivas sobre bienestar físico, social, emocional y material conjuntamente con el propio desarrollo personal, medidas por sus propios valores bajo este concepto cambios

en la percepción, en las condiciones de vida o en los valores pueden originar cambios en los otros, esto mediante un proceso dinámico.

Para Diener, 1984 (citado en Rodríguez, 1995) la calidad de vida es el juicio subjetivo del grado en que ha alcanzado la felicidad, satisfacción, sentimiento de bienestar personal con ciertos indicadores objetivos como los psicológicos, biológicos, sociales y comportamentales.

Así también Guillen et.al, 1997 define a la calidad de vida como el tratar de llevar una vida saludable, viviendo en buenas condiciones físicas y mentales.

Existen factores que intervienen en la sensación de calidad de vida de cada ser humano, de tal modo que puede verse afectado con tan solo la usencia de uno de ellos; ya que la calidad de vida se basa en “el gozo tranquilo y seguro: de la salud, educación, de una buena y suficiente alimentación, de una vida digna, un medio ambiente sano y estable, de justicia, igualdad de de género en la participación de las responsabilidades de la vida cotidiana, de la dignidad y seguridad” (CIPCV, 1999,p.82).

Por otra parte (Pérez, 1992) define que la calidad de vida es una situación social y personal y permite satisfacer las necesidades básicas, espirituales y sociales.

La calidad de vida a su vez se relación con la estabilidad emocional, cultural, intelectual, personal y evolutiva de cada ser humano.

Vemos también de igual modo la familia, al ser el un ambiente en el que se origina y transcurre la vida del ser humano, incide de manera determinante en la calidad de vida de cada uno de los integrantes de la familia, fundamentalmente

en los hijos. Entonces la calidad de vida familiar constituye parte esencial en la calidad de vida de cada ser humano (Romera, 2002).

Olson y Barnes, 1982 es la percepción subjetiva que cada individuo tiene de las posibilidades que su medio ambiente le ofrece para así lograr su satisfacción relacionados con su bienestar económico, amigos, vecinos, comunidad; vida familiar y familia extensa; educación y ocio; medios de comunicación, salud y religión.

Como pudimos ver estas son tan solo algunas de las diferentes definiciones dadas por distintos autores sobre calidad de vida Por lo tanto para la presente investigación de calidad de vida tendremos en cuenta ésta última definición.

4.1.1 La teoría de los dominios Olson y Barnes (1982)

Olson y Barnes (1982) plantean que una característica común de los estudios de calidad de vida, constituye la elevación de la satisfacción como dominios de las experiencias vitales de los individuos.

Cada dominio se enfoca sobre una faceta particular de la experiencia vital, como por ejemplo vida marital y familiar, amigos, domicilio y facilidades de vivienda, educación, empleo, religión, etc. Dentro de esta línea, existen diversos estudios de calidad de vida que establecen la relación entre la satisfacción individual y los dominios específicos (Andrews & Whitney, 1974.

Campbell, Converse & Rodger, 1976). Así, la manera como cada persona logra satisfacer estos dominios, constituye un juicio individual y subjetivo de la forma como satisface sus necesidades y logra sus intereses en el ambiente. Es la

percepción que esta persona tiene de las posibilidades que el ambiente le brinda para lograr dicha satisfacción.

De la misma manera, Olson y Barnes (1982, citados en Summers, 2005) establecen dos tipos de calidad de vida: Una objetiva, determinada por la conexión que tiene con las relaciones de producción, formas de organización de una sociedad, patrones de trabajo y consumo que caracterizan a los distintos grupos sociales y Subjetiva, la cual es la resultante del grado de satisfacción – insatisfacción que la persona alcanza en su vida.

La calidad de vida es un constructo multidimensional y está relacionado con la salud como componente subjetivo, con aquello que es expresión de bienestar o malestar, más allá de lo que objetivamente ocurre en las interacciones de la persona con su ambiente (Olson & Barnes, 1982, citado en Summers, et al. 2005).

Para una mejor comprensión de los mismos, se transcriben a continuación las dimensiones que se trabajaran en cada uno de los dominios que mide el instrumento:

4.1.2 Dimensiones de la calidad de vida:

El instrumento evalúa las siguientes dimensiones: Bienestar Económico, Amigos, Vecindario y Comunidad, Vida Familiar y Hogar, Pareja, Ocio, Medios de Comunicación, Religión, y Salud.

- Para la primera dimensión Bienestar económico la mediat de la satisfacción esta en relación a su entorno material tales como vivienda, capacidad adquisitiva o económica para cubrir sus principales

necesidades básicas de alimentación, vestimenta, educativa, salud, actividades recreativas, etc.

- Para el dominio amigos medida por la satisfacción en base a su participación a las actividades como reuniones, fiestas sociales, deporte y tiempo que comparte con sus amigos tanto en su vecindario como en su centro de trabajo, etc.
- Para el dominio vecindario y comunidad se miden bajo los niveles de satisfacción de acuerdo a las facilidades que cuenta dentro de su comunidad tales como la cercanía a centros comerciales, mercados, zonas de esparcimiento y recreación, seguridad en la zona, etc.
- Para el dominio vida familiar y hogar se mide por la satisfacción de acuerdo a a la relación afectiva con sus familiares, hijos, padres, hermanos, las responsabilidades domesticas que ésta demanda, el tiempo que pasa con la familia, el amor que les brinda, etc.
- Para el dominio pareja se mide la satisfacción en cuanto a la relación afectiva con la pareja, el tiempo que pasa y comparte con él o ella, así como el apoyo emocional que recibe.
- Para el dominio ocio éste se mide por su nivel de satisfacción en el tiempo libre que cuenta para realizar actividades de su preferencia tales como deportivas, recreativas, etc.
- Para el dominio medios de comunicación de mide por su satisfacción en la calidad de programas televisivos que el medio le ofrece, el tiempo con

el que cuenta para hacer uso de los mismos, así como el uso del internet y las redes sociales.

- Para el dominio religión medida en base a sus valores y creencias respecto a elección y relación el dios, participar de actividades religiosas como asistir a misa, festividades religiosas, etc.
- Por último para el dominio salud medida por la satisfacción en cuanto a la salud física y mental de sí mismo y de cada miembro de su familia.

4.2 Empleado bancario

4.2.1 Definición

El diccionario de la Real Academia de la Lengua citado en (Trias R. 1978) define como empleado bancario a como todo aquel que trabaja por cuenta propia en un banco es decir que no son propietarios de un banco; dado esta definición los interesados tratan de que se les conozca como funcionarios más que como empleados de banca, aunque esta denominación aplique más correctamente a los servidores del Estado. Actualmente gustan más por usar el término Ejecutivos siendo ésta una palabra norteamericana.

4.2.2 PERFIL PROFESIONAL

Un empleado de la banca necesita tener:

- Habilidades comunicativas para el servicio de atención al cliente.
- Iniciativa, motivación, entusiasmo y capacidad de adaptación.
- Habilidades numéricas y de tecnologías de la información (TI).
- Una forma de trabajar precisa y metódica.

- Un aspecto elegante.

Debe ser capaz de lo siguiente:

- Comunicarse con claridad y precisión, oralmente y por escrito.
- Trabajar en equipo.

Competencias Generales

- Abre y cierra cuentas de clientes.
- Aptitudes para la comunicación verbal y escrita.
- Aptitudes para trabajar en el servicio al cliente.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Capaz de tomar la iniciativa.
- Carácter emprendedor.
- De aspecto inteligente.
- Destrezas en informática.
- Entusiasta.
- Flexible.
- Gestiona pagos a plazos.
- Habilidad para los números.
- Metódico.
- Preciso.
- Promociona servicios financieros.
- Registra el detalle de pagos realizados con tarjetas de crédito, dinero en efectivo y cheques.

- Trabaja en la sección de divisas extranjeras.
- Trata a clientes en el mostrador

Cuadro 1: Operacionalización de la variable calidad de vida.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala	Definición operacional
<p>Calidad de Vida</p>	<p>“percepción subjetiva que la persona tiene de las posibilidades que el ambiente le brinda para lograr la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus intereses” Olson y Barnes</p>	<p>Bienestar Económico</p>	<p>Medios materiales que tiene la vivienda, la capacidad económica de una alimentación familiar, vestido, recreativa, educativa y de salud de la familia.</p>	<p>Ordinal</p>	
		<p>Amigos</p>	<p>Relación a los amigos en la zona donde vive, actividades (fiestas, reuniones, deportes) tiempo que comparte con los amigos, los amigos del trabajo, etc.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mala calidad de vida
		<p>Vecindario y comunidad</p>	<p>Facilidades que le brinda su comunidad para hacer las compras cotidianas, la seguridad en el lugar donde vive para desplazarse sin riesgo alguno, los espacios de recreación (parques, campos de juegos, etc.)</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia mala calidad de vida
		<p>Vida familiar y hogar</p>	<p>Relación afectiva con su(s) hijo(s), (as), el número de hijos (as) que tiene, las responsabilidades domésticas en la casa, la capacidad del hogar para brindarle seguridad afectiva, la capacidad para satisfacer la necesidad de amor de los miembros de su hogar, el tiempo que pasa con la familia, etc. Relación afectiva con la esposa (so), el tiempo que</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Buena calidad de vida

	<p>(1982) (citado en García, 2008).</p>	<p>Pareja</p> <p>Ocio</p> <p>Medios de comunicación</p> <p>Religión</p> <p>Salud</p>	<p>pasa con la pareja, las actividades que comparte con la pareja, el apoyo emocional que recibe de la pareja, entre otros ítems.</p> <p>Cantidad de tiempo libre que tiene disponible, las actividades deportivas, recreativas que realiza (tocar guitarra, asistir al teatro, cine, conciertos, etc.)</p> <p>Satisfacción respecto al contenido de los programas de televisión nacional de señal abierta y señal cerrada; el contenido de los programas de radio; la cantidad de tiempo que pasa escuchando radio, en Internet revisando páginas educativas y no educativas, etc.</p> <p>La vida religiosa de la familia, la frecuencia de asistencia a misa, la relación que tiene con Dios, el tiempo que le brinda a Dios, etc.</p> <p>La salud física y psicológica, la salud física de otros miembros de la familia nuclear, entre otros ítems</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Tendencia a óptima calidad de vida. •Calidad de vida optima
--	---	---	---	---

5. Objetivos

5.1 Objetivo general:

- Determinar el nivel de calidad de vida en trabajadores de una Institución Financiera - Huaraz en el año 2016.

5.2 Objetivos específicos:

- Describir el nivel general de calidad de vida en trabajadores de una Institución Financiera - Huaraz, 2016.
- Describir el nivel de calidad de vida en cada uno de los dominios según la Escala de Olson y Barnes, en trabajadores de una Institución Financiera - Huaraz, 2016
- Caracterizar la calidad de vida en trabajadores de una Institución Financiera - Huaraz, 2016. Según las características demográficas: sexo, estado civil.

6. Material y Métodos

6.1 Tipo y diseño de investigación

Investigación aplicada, porque se vale de conocimiento teórico y estructura ya obtenido en otras áreas del saber humano, entre ellas la Psicología. Toda vez que, el presente trabajo no pretende desarrollar nuevas teorías, solo aplica el conocimiento ya existente (Tamayo-Tamayo, 2000).

Por sus características de intervención, el presente estudio es de tipo observacional; ya que, “no existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador” (Supo, 2012, p 1).

La investigación por la naturaleza de los procedimientos de observación y análisis de la realidad utiliza una técnica cuantitativa. Toda vez que, se propone la utilización de técnicas estadísticas e instrumentos estructurados para recolección de información y medición de variables (Nérici, 1980).

Por su enfoque cuantitativo y en concordancia con los objetivos propuestos el proyecto se enmarca en un nivel de investigación descriptivo y diseño es simple de una casilla de corte transversal; ya que tiene el propósito de explicar un fenómeno especificando las propiedades importantes del mismo, a partir de mediciones precisas de variables o eventos, sin llegar a definir cómo se relacionan éstos (Nérici, 1980). La intención es describir el fenómeno en una circunstancia temporal y geográfica determinada, a través de frecuencias y/o promedios, estimando parámetros con intervalos de confianza (Supo, 2012).

Las limitaciones del estudio provienen del diseño descriptivo elegido, al tratarse de un estudio descriptivo, la falta de secuencia temporal entre los factores independientes y el efecto, imposibilita establecer inferencias causales. Sin embargo, permitirá plantear nuevas hipótesis y, sobre todo, detectar áreas susceptibles de mejora que refuercen la necesidad de implementar medidas para solucionar los problemas detectados.

6.2 Población y muestra

Población

Según Hernández (2003), define a la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características de contenido, de lugar y de tiempo.

La población estará conformada por 30 trabajadores administrativos de sexo masculino y femenino, de diferente estado civil de una institución financiera de Huaraz.

Muestra

Es en esencia, un subgrupo de la población, es decir un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población (Hernández, citado por Balestrini 2001)

Para la selección de la muestra se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio estratificado.

Criterios de Inclusión.

- Hombres solteros, viudos, casados, divorciados.
- Mujeres solteras, viudas, casadas, divorciadas.
- Hombres y mujeres sin distinción de edad, opción sexual y religión.

Criterios de exclusión.

- Personal de limpieza del banco
- Personal de seguridad del banco

6.3 Método, Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.

La recolección de datos se realizará mediante el desarrollo de una encuesta a los empleados del banco que voluntariamente acepten participar de la investigación. La aplicación de la encuesta se realizará por la autora a cargo de la investigación, y serán aplicados en la misma institución financiera en los momentos libres de cada trabajador partícipe de la encuesta.

El instrumento para la recolección de la información será Adaptación de la Escala de Calidad de Vida de Olson y Barnes (1982). Es una escala psicométrica de medición de la calidad de vida adaptada para adultos la cual está compuesta por 72 reactivos.

El objetivo de la escala es medir la percepción individual de satisfacción dentro de los dominios de las experiencias vitales de los individuos. Los ítems se construyeron según el tipo Likert considerando las siguientes opciones de respuesta:

1. Insatisfecho
2. Un poco satisfecho
3. Más o menos satisfecho
4. Bastante satisfecho
5. Completamente satisfecho

La estructura interna de la escala se conforma por 9 dimensiones y 72 reactivos.

Para responder a los reactivos se cuenta con 5 opciones de respuesta, donde cada opción de respuesta recibe un puntaje entre 1 y 5:

Para la determinación de los niveles de la calidad de vida se utilizarán baremos provisionales para la muestra en estudio.

Ficha técnica

Nombre	:	Escala de Calidad de Vida
Autores	:	Olson & Barnes (1982)
Procedencia	:	Estados Unidos.
Adaptación peruana	:	Mirian Pilar Grimaldo Muchotrigo 2004
Administración	:	Individual o colectiva.
Duración	:	Aproximadamente de 25 a 30 minutos.
Aplicación	:	Para adolescentes y adultos.
Significación	:	La escala evalúa calidad de vida en diversos dominios de la vida del participante.

6.4 La validez y confiabilidad de la versión original

La validez de esta escala fue determinada mediante la validez de construcción a partir del análisis factorial, el cual sustentó la estructura conceptual inicial de la escala, con pocas excepciones. Algunas Escalas conceptuales se unieron para definir un solo factor; la escala Hogar se dividió en ítems relativos al espacio y en ítems relativos a las responsabilidades domésticas, agrupando las preocupaciones específicas del adolescente en un solo factor. Se aplicó el análisis factorial con rotación para la escala total.

La confiabilidad se trabajó mediante el método test – retest, usando la forma de adolescentes con 124 sujetos de doce clases universitarias y secundaria. El tiempo que transcurrió entre la primera y segunda aplicación, fue de cuatro a cinco semanas. La correlación de Pearson para la Escala Total es de .64 y las

correlaciones para los doce factores van desde ,40 hasta ,72. Por otro lado, la confiabilidad de la consistencia interna se determinó con el Coeficiente de Confiabilidad Alpha de Cronbach, alcanzando para la Escala adolescentes ,86.

6.5 Validez y confiabilidad en nuestro país

Grimaldo (2003) llevó a cabo un estudio para determinar la validez y confiabilidad de este instrumento, en una muestra de 589 estudiantes, de ambos sexos, cuyas edades fluctuaban entre 14 y 18 años, de 4to y 5to año de secundaria de centros educativos estatales y particulares.

La validez de constructo se realizó a través del Análisis Factorial, mediante el método de extracción de ejes principales. En cuanto al método de Rotación, se eligió el método rotacional Promax. Para el análisis factorial, se utilizó la medida de Kaiser-Meyer-Olkin de Adecuabilidad de la Muestra, el valor obtenido fue 0,87; lo cual sugiere que la matriz de correlaciones R de los ítems puede ser óptima para ser analizada factorialmente. De la misma manera se aplicó la Prueba de esfereicidad de Barlett. Para la Validez Divergente, se utilizó el Coeficiente r de Pearson, para establecer el análisis correlacional entre la Escala de Calidad de Vida de Olson & Barnes, la Prueba de Autoeficacia General y el Inventario de Afectos Positivos y Negativos (SPANAS).

6.6 Procedimiento de recolección de datos

Para iniciar la encuesta se explicará a las participantes los objetivos de la investigación y su colaboración voluntaria en ella y se solicitará su consentimiento. La encuesta se realizará en los ambientes proporcionados por la institución financiera

En todo momento de la investigación se tuvo en cuenta los Principios Éticos para la Investigación Médica en seres humanos, buscando incrementar el conocimiento del comportamiento humano, con fines de contribuir al bienestar de la humanidad.

Se informó sobre el objetivo y propósito de la investigación científica de manera clara y precisa, absolviendo todas las preguntas y dudas acerca de la misma. Así mismo se indicó que es una encuesta confidencial por lo que la información que se obtuviera a través de las respuestas es anónima; solicitándoles así su autorización mediante el consentimiento informado y recalcando que la información que se obtendría serviría para mejora de la institución financiera.

Posteriormente se procedió a aplicar el instrumento, al culminar se revisó que todos los ítems estén contestados. Seguidamente se les agradeció su participación voluntaria. Para finalizar, se calificaron los protocolos de las pruebas y se vaciaron al programa Excel para luego analizarlos en el programa SPSS y de esa manera obtener los resultados de esta investigación.

6.7 Protección de los derechos humanos de los sujetos en estudio

En todo momento de la investigación se tuvo en cuenta los Principios Éticos para la Investigación Médica en seres humanos, buscando incrementar el conocimiento del comportamiento humano, con fines de contribuir al bienestar de la humanidad.

- Se informará los objetivos y propósitos de la investigación científica de manera clara y precisa, absolviendo todas las preguntas y dudas acerca de la misma.
- Se garantizará la confiabilidad de la información.
- Se respetará los derechos humanos: derechos individuales, a la integridad física, mental y sobre su personalidad y derecho a la intimidad.

La responsable de la investigación garantizará la seguridad de la base de datos, que no podrán ser utilizadas para otro fin que el señalado en el apartado de objetivos específicos.

Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizaron los siguientes procesamientos:

- **Para el conteo:** se hizo el conteo de respuestas dadas en cada uno de los instrumentos a través de una matriz de datos. Para este procesamiento de datos, primero se codificaron los datos; luego se ingresaron estos datos en una hoja de cálculo con ayuda del programa Office Excel 2013.
- **Para la tabulación:** se elaboraron tablas para organizar la distribución de frecuencias absolutas y relativas.
- **Para la Graficación:** se procedió a construir los gráficos, en este caso barras, para representar los datos ordenados a través de la tabulación.
- **Para el análisis cuantitativo:** se utilizó la estadística descriptiva a través de estadígrafos o indicadores numéricos de localización: media aritmética y mediana. El análisis de los datos se realizó utilizando el software SPSS para Windows versión 18.0. A partir de la presentación de resultados se realizó las interpretaciones respectivas y se orientó la discusión de resultados y la contrastación de variables

I. Resultados

Análisis

Tabla 1

Nivel general de la variable calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	1	7
Buena calidad de vida	4	27
Tendencia a mala calidad de vida	5	33
Mala calidad de vida	5	33
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 1, se observan los resultados globales de la evaluación de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, se evidencia que del total de trabajadores que conforman la muestra de estudio el 33% se ubica en el nivel de mala calidad de vida, otro 33% se encuentra con tendencia a mala calidad de vida, el 27% presenta una buena calidad de vida y sólo el 7% tienen tendencia a óptima calidad de vida.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la dimensión bienestar económico de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	1	7
Tendencia a óptima calidad de vida	3	20
Buena calidad de vida	4	27
Tendencia a mala calidad de vida	2	13
Mala calidad de vida	5	33
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 2 se muestran los resultados obtenidos de la dimensión bienestar económico de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, del total de encuestados el 33% se ubica en el nivel mala calidad de vida, el 27% se ubica en el nivel buena calidad de vida y sólo el 7% tiene una tendencia hacia una óptima calidad de vida.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la dimensión amigos de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	1	7
Tendencia a óptima calidad de vida	2	13
Buena calidad de vida	2	13
Tendencia a mala calidad de vida	5	33
Mala calidad de vida	5	33
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 3 se observan los resultados obtenidos de la dimensión amigos de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, del total de encuestados el 33% se encuentra ubicado en los niveles de mala calidad de vida y tendencia a mala calidad de vida y el 7% alcanza el más alto nivel de óptima calidad de vida.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la dimensión vecindario y comunidad de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	1	7
Buena calidad de vida	3	20
Tendencia a mala calidad de vida	5	33
Mala calidad de vida	6	40
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 4 se evidencian los resultados logrados en la dimensión vecindario y comunidad de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, del total de encuestados el 40% califica su calidad de vida como mala, el 33% tiene una tendencia hacia el nivel mala calidad de vida y el 7% tiene una tendencia hacia una óptima calidad de vida.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensión vida familiar y hogar de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	fi	h%
Calidad de vida óptima	1	7
Tendencia a óptima calidad de vida	2	13
Buena calidad de vida	6	40
Tendencia a mala calidad de vida	4	27
Mala calidad de vida	2	13
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 5 se detallan los resultados alcanzados en la dimensión vida familiar y hogar de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, donde el 40% del total de encuestados se encuentra en el nivel buena calidad de vida, el 27% tienen una tendencia hacia la mala calidad de vida y el 7% alcanza el nivel máximo de calidad de vida óptima.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la dimensión pareja de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	1	7
Tendencia a óptima calidad de vida	2	13
Buena calidad de vida	3	20
Tendencia a mala calidad de vida	6	40
Mala calidad de vida	3	20
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 6 se observan los resultados obtenidos de la dimensión pareja de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, del total de encuestados de la muestra de estudio el 40% presenta una tendencia hacia la mala calidad de vida, mientras que el 20% se encuentra tanto en el nivel mala calidad de vida y buena calidad de vida y sólo el 7% alcanza el nivel de calidad de vida óptima en esta dimensión.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la dimensión ocio de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	1	7
Buena calidad de vida	2	13
Tendencia a mala calidad de vida	8	53
Mala calidad de vida	4	27
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 7 se encuentran los resultados alcanzados en la dimensión ocio de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, del total de trabajadores encuestados el 53% presenta una tendencia marcada a la mala calidad de vida, el 27% se ubica en el nivel mala calidad de vida y el 7% presenta una tendencia hacia una óptima calidad de vida.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la dimensión medios de comunicación de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	0	0
Buena calidad de vida	3	20
Tendencia a mala calidad de vida	6	40
Mala calidad de vida	6	40
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 8 se muestran los resultados obtenidos de la dimensión medios de comunicación de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, al analizar los resultados en esta dimensión se observa que el 40% se encuentra en el nivel mala calidad de vida, otro 40% tiene una tendencia hacia la mala calidad de vida y sólo el 20% se posiciona en el nivel de buena calidad de vida.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión religión de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	1	7
Buena calidad de vida	3	20
Tendencia a mala calidad de vida	3	20
Mala calidad de vida	8	53
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 9 se observan los resultados alcanzados en la dimensión religión de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, del total de trabajadores encuestados el 53% se ubica en el nivel mala calidad de vida, el 20% tienen una tendencia hacia la mala calidad de vida y sólo el 7% tiene una tendencia hacia una óptima calidad de vida.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión salud de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	f_i	h%
Calidad de vida óptima	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	4	27
Buena calidad de vida	2	13
Tendencia a mala calidad de vida	3	20
Mala calidad de vida	6	40
TOTAL	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 10 se muestran los resultados logrados en la dimensión salud de la variable calidad de vida de los trabajadores de una entidad financiera de Huaraz, del total de encuestados el 40% se ubica en el nivel mala calidad de vida, el 27% presenta una tendencia a una óptima calidad de vida y el 13% se ubica en un nivel de buena calidad de vida en esta dimensión.

Tabla 11

Niveles de calidad de vida según la característica demográfica sexo de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	Mujeres		Varones		TOTAL	
	f _i	h%	f _i	h%	f _i	h%
Calidad de vida óptima	0	0	0	0	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	1	17	0	0	1	7
Buena calidad de vida	1	17	3	33,3	4	27
Tendencia a mala calidad de vida	2	33	3	33,3	5	33
Mala calidad de vida	2	33	3	33,3	5	33
TOTAL	6	100	9	100	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 11 se encuentran los resultados de la evaluación de la calidad de vida según el sexo de los integrantes de la muestra de estudio, se observa lo siguiente: el 33% de los trabajadores varones de la entidad financiera se caracterizan por presentar una buena calidad de vida, en comparación con las mujeres que en este nivel solo alcanzan el 17%, también el 33% tanto en varones como en mujeres presentan tendencia a una mala calidad de vida y otro 33% de varones y de mujeres se encuentra en el nivel mala calidad de vida.

Tabla 12

Niveles de calidad de vida según el estado civil de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, 2016.

NIVELES	Casados		Solteros		TOTAL	
	fi	h%	fi	h%	fi	h%
Calidad de vida óptima	0	0	0	0	0	0
Tendencia a óptima calidad de vida	1	12	0	0	1	7
Buena calidad de vida	1	12	3	43	4	27
Tendencia a mala calidad de vida	3	38	2	29	5	33
Mala calidad de vida	3	38	2	29	5	33
TOTAL	8	100	7	100	15	100

Fuente: Base de datos de la variable calidad de vida

En la tabla 12 se encuentran los resultados de la evaluación de la calidad de vida según el estado civil de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, se observa lo siguiente: según los resultados el 43% de los trabajadores solteros poseen una buena calidad de vida, frente a sólo un 12% de los trabajadores casados; el 38% de los casados tienen una tendencia a una mala calidad de vida mientras que los solteros alcanzan un 29% en este nivel; en cuanto al nivel tendencia a óptima calidad de vida sólo los casados alcanzaron este nivel con un 12%.

Figura 1 Distribución porcentual de la variable calidad de vida.

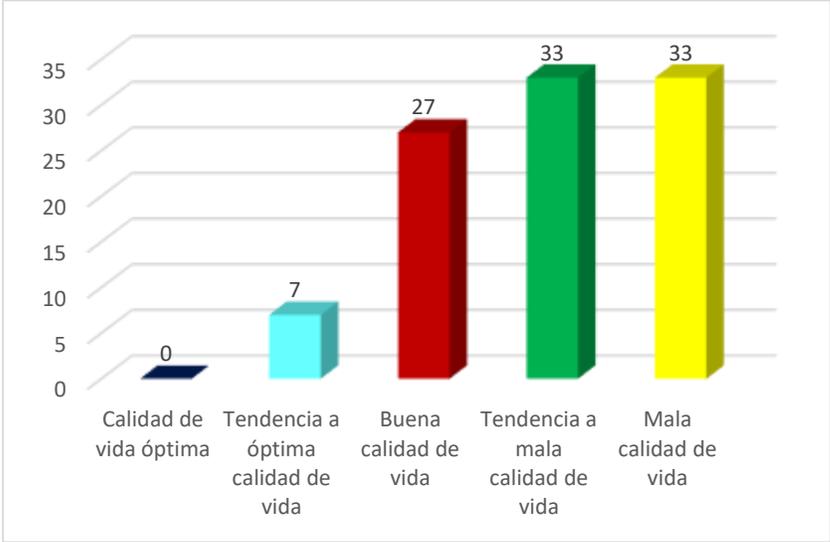


Figura 2 Distribución porcentual de la dimensión bienestar económico de la variable calidad de vida.

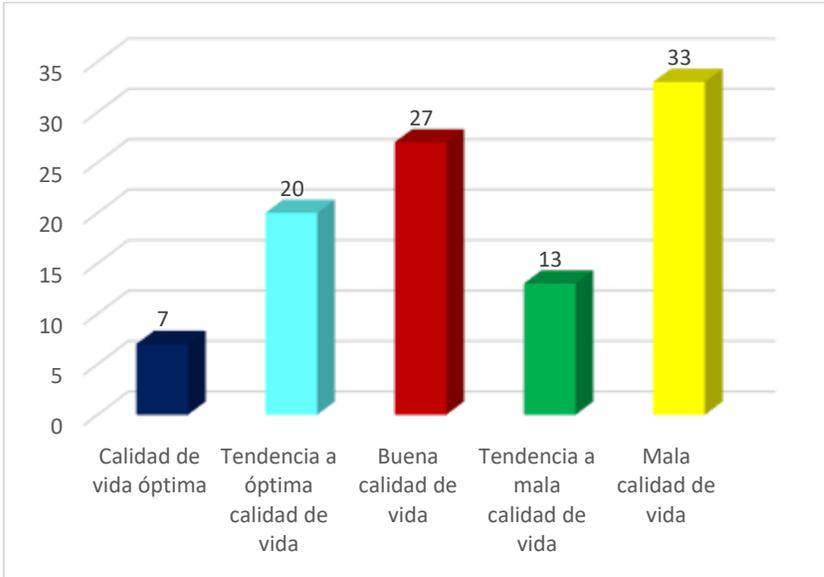


Figura 3 Distribución porcentual de la dimensión amigos de la variable calidad de vida.

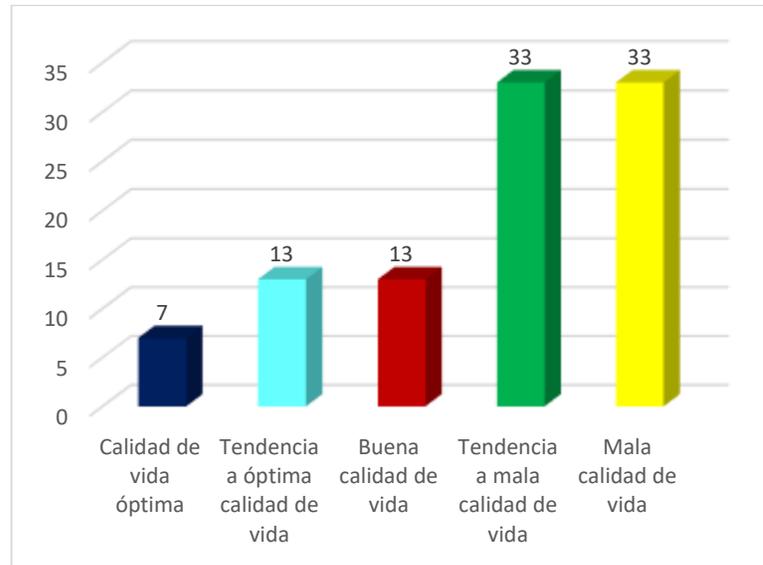


Figura 4 Distribución porcentual de la dimensión vecindario y comunidad de la variable calidad de vida.

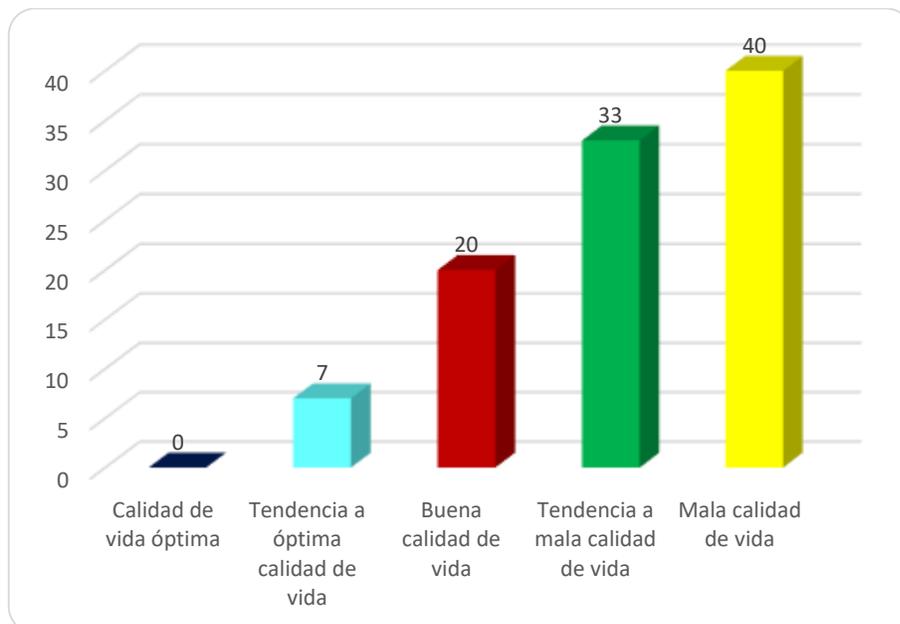


Figura 5 Distribución porcentual de la dimensión vida familiar y hogar de la variable calidad de vida.

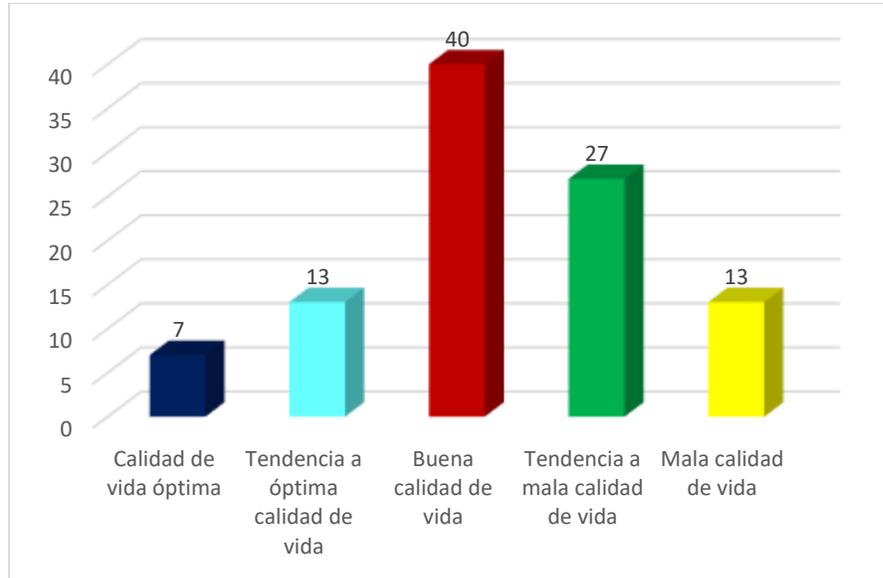


Figura 6 Distribución porcentual de la dimensión pareja de la variable calidad de vida.

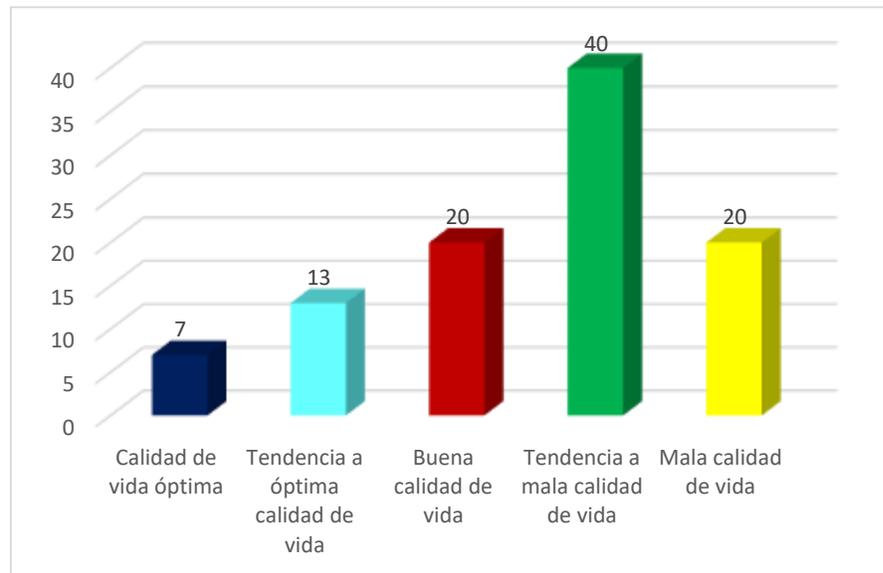


Figura 7 Distribución porcentual de la dimensión ocio de la variable calidad de vida.

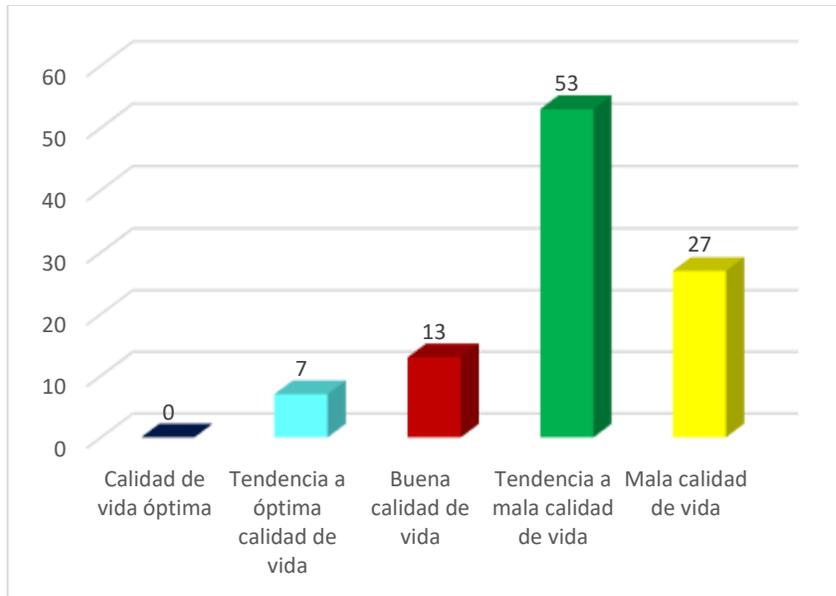


Figura 8 Distribución porcentual de la dimensión medios de comunicación de la variable calidad de vida.

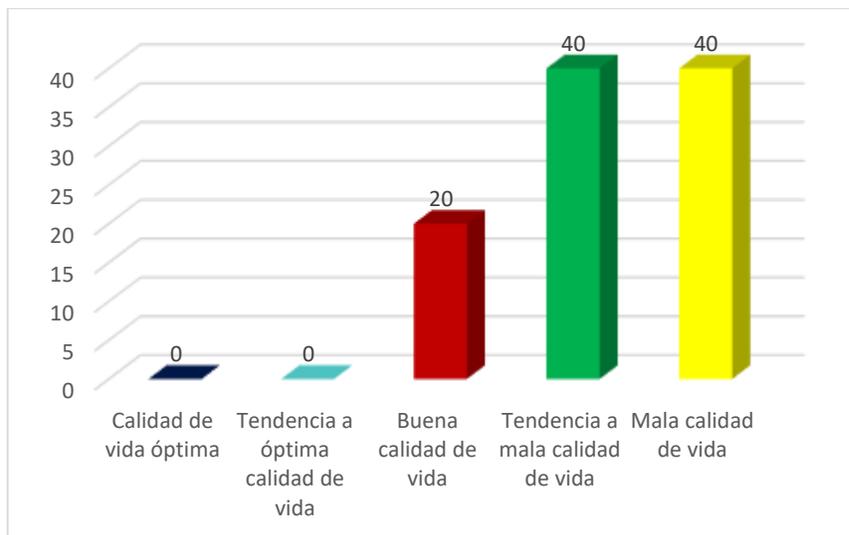


Figura 9 Distribución porcentual de la dimensión religión de la variable calidad de vida.

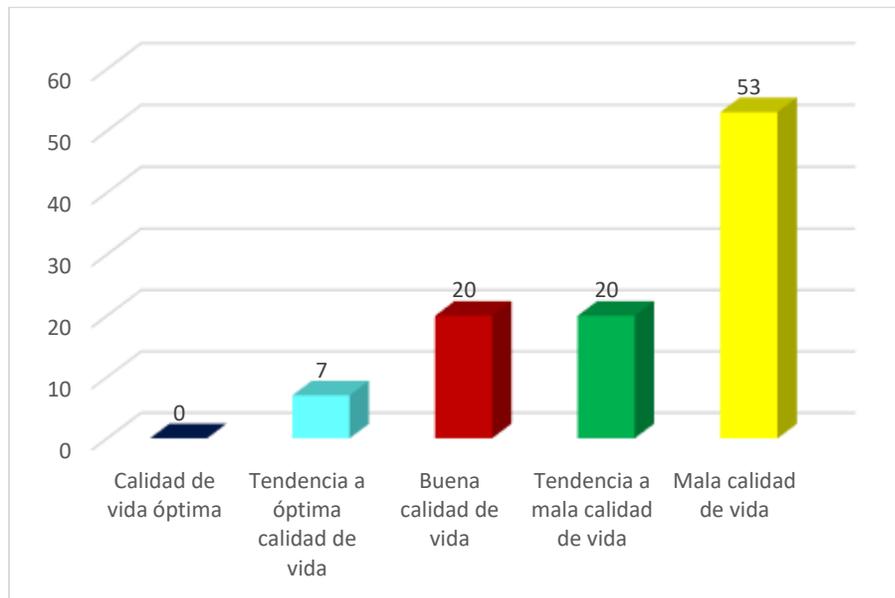


Figura 10 Distribución porcentual de la dimensión salud de la variable calidad de vida.

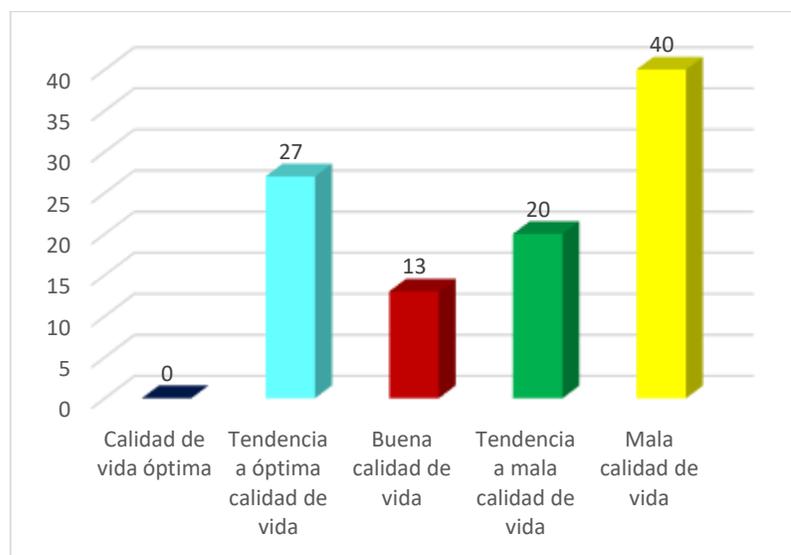


Figura 11 Distribución porcentual de la variable calidad de vida, según el sexo.

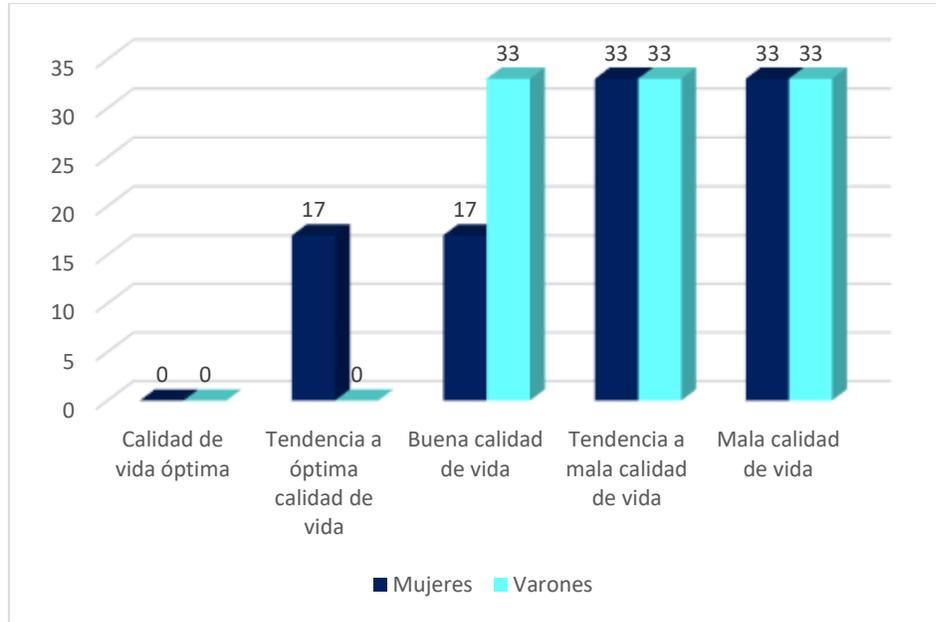
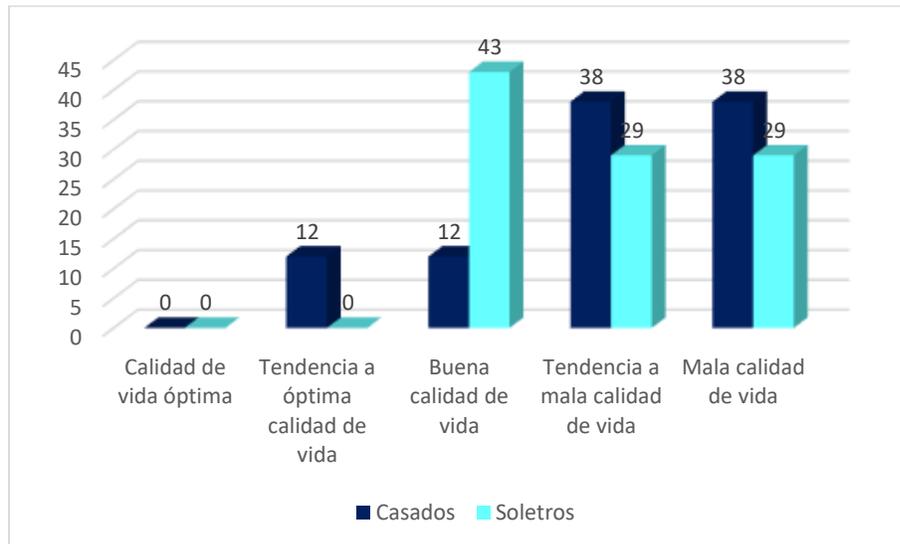


Figura 12 Distribución porcentual de la variable calidad de vida, según el estado civil.



Discusión de los resultados

Al efectuar el análisis descriptivo de la información recogida se halló lo siguiente: En la tabla 1 se observan los resultados globales de la evaluación de la calidad de vida de los trabajadores de una institución financiera de Huaraz, del total de trabajadores el 33% se ubica en el nivel de mala calidad de vida, otro 33% se encuentra con tendencia a mala calidad de vida, el 27% presenta una buena calidad de vida y sólo el 7% tienen tendencia a óptima calidad de vida, este resultado evidencia que la mayoría de los trabajadores no goza de una calidad de vida adecuada, lo que no les permite ser personas realizadas debido a las condiciones y en el contexto en las que se desarrollan, de tal manera ello influye negativamente en muchos aspectos de su vida, produciendo insatisfacción en el trabajo, en las relaciones interpersonales, la vida en pareja, etc. Este resultado concuerda con lo señalado por Olson y Barnes (1982, citados en Summers, 2005) que la calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivada de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y objetivos, en donde se incluyen como aspectos subjetivos, la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud; y como aspectos objetivos se consideran: el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente físico y social y con la comunidad y la salud objetivamente percibida.

En cuanto a los resultados alcanzados en cada uno de los factores o dimensiones estudiadas de la calidad de vida de los trabajadores de la entidad financiera, los

factores con más altos porcentajes en el nivel de mala calidad de vida y tendencia a mala calidad de vida se encuentran en primer lugar en el factor religión (tabla 9) el 53% se ubica en el nivel mala calidad de vida, el 20% tienen una tendencia hacia la mala calidad de vida y sólo el 7% tiene una tendencia hacia una óptima calidad de vida; de esta manera se puede entender, que los trabajadores no se dan su tiempo para dedicárselo a Dios, lo cual influye significativamente en el bienestar y tranquilidad emocional que puede tener una persona. Otro factor resaltante es el de medios de comunicación (Tabla 8) el 40% se encuentra en el nivel mala calidad de vida, otro 40% tiene una tendencia hacia la mala calidad de vida y sólo el 20% se posiciona en el nivel de buena calidad de vida, este resultado evidencia la insatisfacción de los trabajadores respecto a los medios de comunicación y los programas que se emiten en ellos, lo cual en lugar de proporcionar distracción o fuentes de información valiosas pueden estar generándole estrés y preocupación. En este orden le sigue la dimensión salud (Tabla 10) donde el 40% se ubica en el nivel mala calidad de vida, el 27% presenta una tendencia a una óptima calidad de vida y el 13% se ubica en un nivel de buena calidad de vida, lo que indica que la salud física o emocional ya sea de algún miembro de la familia o del mismo trabajador no se encuentran en óptimas condiciones, lo que trae como consecuencia el bajo rendimiento en el trabajo; asimismo en la dimensión pareja (Tabla 6) el 40% presenta una tendencia hacia la mala calidad de vida, mientras que el 20% se encuentra tanto en el nivel mala calidad de vida y buena calidad de vida y sólo el 7% alcanza el nivel de calidad de vida óptima, con este resultado se puede aseverar que la mayoría de los

trabajadores tiene dificultades en sus relaciones afectivas con la pareja. En la dimensión ocio en la tabla 7 se encuentran los resultados alcanzados del total de trabajadores encuestados el 53% presenta una tendencia marcada a la mala calidad de vida, el 27% se ubica en el nivel mala calidad de vida y el 7% presenta una tendencia hacia una óptima calidad de vida, esto demuestra la insatisfacción de los trabajadores en cuanto a la no disposición de tiempo libre para realizar actividades deportivas, recreativas y/o de descanso.

Respecto a los resultados alcanzados en los niveles de calidad de vida de los trabajadores de acuerdo al sexo, en la tabla 11 se observa lo siguiente: el 33% de los trabajadores varones de la entidad financiera se caracterizan por presentar una buena calidad de vida, en comparación con las mujeres que en este nivel solo alcanzan el 17%, también el 33% tanto en varones como en mujeres presentan tendencia a una mala calidad de vida y otro 33% de varones y de mujeres se encuentra en el nivel mala calidad de vida. Esto se corrobora con datos alcanzados por autores que manifiestan que las mujeres tienen peores condiciones de vida y de trabajo (en el centro de trabajo y en el hogar) y sufren más problemas de salud y problemas menores de ansiedad y depresión. Problemas que no matan, pero que no dejan vivir bien; por el contrario, los varones tienen menos carga laboral en el hogar que las mujeres, lo cual les permite más tiempo de descanso y recuperación.

En relación a los resultados logrados en los niveles de calidad de vida de los trabajadores de acuerdo al estado civil en la tabla 12, se observa lo siguiente: el 43% de los trabajadores solteros poseen una buena calidad de vida, frente a sólo

un 12% de los trabajadores casados; el 38% de los casados tienen una tendencia a una mala calidad de vida mientras que los solteros alcanzan un 29% en este nivel; lo que concuerda con estudios científicos que afirman que las personas solteras gozan de un mayor bienestar y equilibrio emocional que las personas que están casadas, debido a la complejidad que implica las relaciones de pareja.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- Según la variable estado civil se encontró que los colaboradores con estado civil soltero poseen tendencia a una mejor calidad de vida respecto de los que si se encuentran casados
- Respecto a los resultados clasificados por género se observa que los varones alcanzan una mejor calidad de vida frente a las mujeres.
- En cuanto a los resultados en global se aprecia que existe una tendencia a la baja calidad de vida en los trabajadores de esta institución financiera de la ciudad de Huaraz; esto debido a la insatisfacción al no disponer de tiempo libre para realizar actividades deportivas, recreativas y/o de descanso

Recomendaciones

- Una recomendación podría ser el que la institución desarrolle cada cierto tiempo actividades recreativas fuera de las horas de labores en la que puedan compartir al mismo tiempo con sus familias y compañeros de trabajo.
- Organizar talleres o momentos de relajación para aliviar de alguna manera el estrés laboral, liberando tensiones propias de la presión del día a día.

Lista de referencias

- Árdila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. Revista Latinoamericana de Psicología, 35(2), 161-164. Consultado el 21 de abril de 2013 de.
URL [http://www. redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf)
- Botello S. y Quintero L. (2012). Condiciones subjetivas de bienestar y felicidad. Colombia: Dialnet.
- Gerrig & Zimbardo. (2005) Psicología y Vida. Editorial Pearson, México
- Ministerio de Salud. (2014). Porcentaje de población por etapas de vida. Fr: 2015. De Minsa. Recuperado de.
URL <http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/indicadoresSalud/demograficos/poblaciontotal/POPOBVIDMacr.asp>
- Olson & Barnes. (2003). Manual Técnico: Escala de Calidad de Vida. Adaptado por Grimaldo. Lima (Perú): Gráfica Arsam S.R.L.
- Quiceno J., Vinaccia S. y Riveros F. (2015). Calidad de vida en adultos jóvenes colombianos según el sexo: Un estudio descriptivo comparativo. Asociación Chilena de revistas Científicas de Psicología, 3, 14-20.
- Reig FA, Cabrero GC, Ferrer CR, Richart MM. La Calidad de vida y estado de salud de los estudiantes universitarios. 1 edición España Ed. Universidad de Alicante. 2001.
- Santrock, J. (2006). Psicología del desarrollo: el ciclo vital. Madrid: McGraw-Hill

Shumaker, S., Anderson, R., Czajkowski, S. (1990). Psychological test and scales.

En Spilker, B. (ed.): Quality of life Assessments in Clinical Trials (95-113).

New York: Raven Press.

Urzúa, A., & Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto.

Terapia Psicológica, 30(1), 61-71. Consultado el 03 de abril de 2013 de.

URL<http://www.scielo.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

APENDICE

Apéndice 1. Consentimiento informado

Información para el consentimiento informado

La presente investigación científica de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad San Pedro, tiene como finalidad describir la calidad de vida en los trabajadores de una institución financiera de Huaraz. Para lo cual se aplicará una escala auto-dilenciada los colaboradores que voluntariamente acepten. Dicho cuestionario será anónimo para proteger la identidad del participante informante y se desarrollará dentro de un ambiente de respeto mutuo, confidencialidad y responsabilidad, con el compromiso de no utilizar esta información para otros fines que puedan perjudicar a los sujetos de estudio.

Cordialmente,

Mg. Salinas Castillo Abraham

Docente responsable

Cualquier consulta, inquietud o comentario, sírvase llamar a los siguientes números:

Ficha de consentimiento informado del participante

Yo, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente,

EXPONGO: Que he sido debidamente **INFORMADO/A** por los responsables de realizar la presente investigación científica titulada: **“Calidad de vida en trabajadores de una institución financiera de Huaraze - 2016”**; y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido.

Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para que así conste, firmo el presente documento.

Firma del Participante

Fecha: _____

Apéndice 2. Instrumento

ESCALA DE CALIDAD DE VIDA
DE OLSON & BARNES

Centro de Trabajo:

.....

Sexo: Edad: Fecha:

A continuación, te presentamos oraciones referidas a diferentes aspectos de tu vida. Lee cada una de ellas y marca la alternativa que consideres conveniente. Recuerda que no hay respuestas correctas, ni incorrectas.

Que tan satisfecho está con:	1	2	3	4	5
DIMENSIONES	Insatisfecho	Un poco Satisfecho	Más o menos Satisfecho	Bastante Satisfecho	Completamente Satisfecho

ESCALA DE RESPUESTAS

BIENESTAR ECONOMICO

1. Los medios materiales que tiene su vivienda para vivir cómodamente.
2. Su capacidad económica para cubrir los gastos de una alimentación familiar adecuada.
3. Su capacidad económica para satisfacer la necesidad de vestido de su familia.
4. Su disponibilidad económica para satisfacer las necesidades recreativas de su familia.
5. Su capacidad económica para satisfacer las necesidades educativas de su familia.
6. Su capacidad económica para satisfacer las necesidades de salud de su familia.
7. La cantidad de dinero que tiene para gastar diariamente.
8. La cantidad de dinero que tiene para gastar el fin de semana.
9. La capacidad económica para la adquisición de objetos personales “de lujo”.
10. Los amigos que frecuenta en la zona donde vive.
11. Las actividades (fiestas, reuniones, deportes) que comparte con sus amigos en la zona donde reside.
12. El tiempo que comparte con sus amigos de la zona donde vive.
13. Los amigos del trabajo-

14. Las actividades que comparte con sus amigos del trabajo.

15. El tiempo que comparte con sus amigos del trabajo.

16. El numero de amigos que tiene.

VECINDARIO Y COMUNIDAD

17. Las facilidades que le brinda su comunidad para hacer las compras cotidianas.

18. La seguridad en el lugar donde vive para desplazarse sin riesgo alguno.

19. Los espacios de recreación (parques, campos de juego, etc.) en su comunidad.

20. Las facilidades para las prácticas deportivas (lozas deportivas, gimnasios, etc.)

21. Los servicios que le brinda el centro de salud más cercano a su hogar.

VIDA FAMILIAR Y HOGAR

23. La relación afectiva con su(s) hijo(s), (as).

24. El número de hijos (as) que tiene.

25. Sus responsabilidades domesticas en la casa.

26. La capacidad de su hogar para brindarle seguridad afectiva.

27. Su capacidad para satisfacer la necesidad de amor de los miembros de su hogar.

28. El tiempo que pasa con su familia.

29. La relación afectiva con sus padres.

30. La relación afectiva con sus hermanos.

31. La relación afectiva con sus sobrinos.

32. El apoyo afectivo que recibe de su familia extensa. (Padres, tíos(as), primos as), etc.)

PAREJA

33. La relación afectiva con su esposo (a).

34. El tiempo que pasa con su pareja.

35. Las actividades que comparte con su pareja.

36. El apoyo emocional que recibe de su pareja.

37. El apoyo emocional que le brinda a su pareja.

38. La intimidad sexual con su pareja.

OCIO

39. La cantidad de tiempo libre que tiene.

40. Las actividades deportivas que realiza.

41. Las actividades recreativas que realiza (tocar guitarra, asistir al teatro, cine, conciertos, etc.,)

42. El tiempo que tiene para descansar.

43. Las actividades creativas que realiza (pintura, dibujo, manualidades, etc.)

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

45. El contenido de los programas de la televisión por cable y satelital (señal cerrada o privada).

46. El contenido de los programas de radio.

47. La cantidad de tiempo que pasa escuchando radio.

48. La cantidad de tiempo que pasa en internet revisando páginas no educativas.

49. La cantidad de tiempo que pasa revisando paginas por cuestiones educativas.

50. La cantidad de tiempo que pasa “chateando”

51. Calidad de películas del cine nacional.

52. Calidad de las películas del cine extranjero.

53. La frecuencia con la que asiste al cine.

54. Calidad de las obras de teatro.

55. La frecuencia con la que asiste al teatro.

56. El contenido de los periódicos.

58. El contenido de las revistas científicas.

59. El contenido de las revistas no científicas.

60. La frecuencia con que lee revistas científicas.

61. La frecuencia con que lee revistas no científicas.

RELIGIÓN

62. La vida religiosa de su familia.

63. La frecuencia de asistencia a misa.

64. Su relación con Dios.

65. El tiempo que le brinda a Dios.

66. El amor que le brinda a Dios.

67. Las actividades que organiza su templo o iglesia.

68. La vida religiosa de su comunidad

SALUD

69. Su salud Física.

70. Su salud Psicológica.

71. La Salud Física de otros miembros de su familia nuclear (esposo(a), Hijo(a),

72. La salud Psicológica de otros miembros de su familia extensa (padres, tíos (as),
Primos (as), etc.)