



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**LA INFORMALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y  
SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL  
FACTOR HUMANO EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL  
FAMILIAR EN LIMA METROPOLITANA AÑO 2018**

**PRESENTADA POR**

**HELEN CARMEN JULIANA RODRIGUEZ MINO**

**ASESORA**

**AMERICA SILVIA BACA NEGLIA**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN GESTIÓN  
DE RECURSOS HUMANOS**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**TESIS**

**LA INFORMALIDAD DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU  
RELACIÓN CON LA CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL FACTOR  
HUMANO EN UNA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL FAMILIAR EN  
LIMA METROPOLITANA AÑO 2018**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN DE RECURSOS  
HUMANOS**

**PRESENTADO POR:**

**HELEN CARMEN JULIANA RODRIGUEZ MINO**

**ASESOR:**

**MAG. AMERICA SILVIA BACA NEGLIA**

**LIMA, PERU**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente investigación a Dios y a todas las personas que se esfuerzan por lograr sus objetivos en la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

La presente tesis no se hubiese podido realizar sin el apoyo de muchas personas a quienes les debo mi gratitud.

En primer lugar, quiero dedicar el presente trabajo a la memoria del Mag. Luis Huatuco Honores, quien fue mi asesor del curso de Investigación Empresarial Aplicada II, por su constante apoyo y asesoría que me sirvieron de guía en el desarrollo de la presente investigación, también a la Mag. América Silvia Baca Neglia por su apoyo en esta última etapa de desarrollo de mi investigación, así como a aquellos docentes de la Universidad San Martín de Porres quienes me apoyaron y brindaron conocimientos en base a sus experiencias laborales en empresas familiares.

En segundo lugar, quiero agradecer al Sr. Santos Delgado, Gerente General de la empresa Forestal Santa Rosa SAC que brindó información y autorización para realizar la investigación, al haberme proporcionado información relevante y necesaria y a sus colaboradores por su valioso tiempo.

Agradezco de manera especial a mi esposo, el Sr. José Luis Torres Quispe, quien me apoyó y confió en mi tenacidad y me da una razón más para seguir adelante.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS .....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS .....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 Antecedentes de la investigación .....	13
1.2 Bases teóricas .....	17
1.2.1 Procesos administrativos .....	17
1.2.2 Informalidad .....	20
1.2.3 Calidad de vida laboral.....	23
1.2.4 Empresas familiares .....	26
1.3 Definición de términos básicos .....	28
CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	30
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	30
2.1.1 Hipótesis general .....	30
2.1.2 Hipótesis específicas .....	30
2.2 Variables y definición operacional.....	31
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.1 Diseño metodológico.....	34
3.2 Diseño muestral.....	35
3.2.1 Población.....	35
3.2.2 Muestra.....	35
3.3 Las técnicas de recolección de datos.....	37
3.3.1 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información .....	38
CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....	40
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....	66
CONCLUSIONES .....	74
RECOMENDACIONES .....	76
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ventajas y desventajas de las empresas familiares .....	27
Tabla 2: Operacionalización de la variable de estudio informalidad de los procesos administrativos .....	32
Tabla 3: Operacionalización de la variable de estudio calidad de vida laboral .....	33
Tabla 4: Escala de valoración del cuestionario para las variables de estudio .....	37
Tabla 5: Prueba estadística la correlación de Rho Spearman.....	39
Tabla 6: Distribución de la población .....	40
Tabla 7: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 1: Planificación .....	42
Tabla 8: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 2: Organización .....	44
Tabla 9: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 3: Dirección ..	45
Tabla 10: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 4: Control....	46
Tabla 11: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 1: Compensación adecuada.....	47
Tabla 12: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 2: Condiciones de trabajo seguro.....	48
Tabla 13: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 3: Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal .....	49
Tabla 14: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 4: Integración social en la organización de trabajo .....	51
Tabla 15: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 5: Participación de todos los integrantes de la organización de trabajo .....	52
Tabla 16: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 6: Espacio para la vida personal .....	53
Tabla 17: Estadístico de fiabilidad de la variable independiente: Informalidad de los procesos administrativos.....	54
Tabla 18: Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente: Calidad de vida laboral.....	55
Tabla 19: Correlación de la variable informalidad y la dimensión compensación adecuada ..	56
Tabla 20: Correlación de la variable informalidad y la dimensión condiciones de trabajo seguro.....	57
Tabla 21: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal.....	59
Tabla 22: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y la integración social en la organización de trabajo.....	60
Tabla 23: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo.....	62
Tabla 24: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y el espacio para la vida personal .....	63
Tabla 25: Correlación de las variables informalidad de los procesos administrativos y calidad de vida laboral.....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Metodología: Descriptivo – Correlacional .....	34
Figura 2: Escala de Likert de 4 puntos .....	35
Figura 3: Relación de variables .....	36
Figura 3: Población de la empresa .....	40
Figura 4: Resultado encuesta sobre la planificación .....	43
Figura 5: Resultado encuesta sobre la organización .....	44
Figura 6: Resultado encuesta sobre la dirección .....	45
Figura 7: Resultado encuesta sobre el control.....	46
Figura 8: Resultado encuesta sobre la compensación adecuada .....	47
Figura 9: Resultado encuesta sobre las condiciones de trabajo seguro.....	49
Figura 10: Resultado encuesta sobre las oportunidades de desarrollo .....	50
Figura 11: Resultado encuesta sobre la integración Social .....	51
Figura 12: Resultado encuesta sobre la participación de los integrantes .....	52
Figura 13: Resultado encuesta sobre el espacio para la vida personal.....	53
Figura 14: Correlación de la variable informalidad y compensación adecuada .....	56
Figura 15: Correlación de la variable informalidad y condiciones de trabajo seguro.....	58
Figura 16: Correlación de la variable informalidad y oportunidad de desarrollar capacidades humanas .....	59
Figura 17: Correlación de la variable informalidad y la integración social en la organización de trabajo .....	61
Figura 18: Correlación de la variable informalidad y la participación de los integrantes de la organización de trabajo .....	62
Figura 19: Correlación de la variable informalidad y espacio para la vida personal .....	64
Figura 20: Correlación de las variables informalidad de los procesos administrativos y calidad de vida laboral.....	65



## **ABREVIATURAS Y TÉRMINOS TÉCNICOS**

PMC : Plan de mejora continúa

GLPI : Es una herramienta ITSM que ayuda a manejar y controlar los cambios en la infraestructura informática de manera sencilla resolver problemas emergentes de manera eficiente y además hace posible el control fiable sobre el presupuesto y gastos que realiza las compañías en TI.

TI : Tecnología de la información

CVL : Calidad de vida laboral

Empresarios: Dueños

## RESUMEN

La presente investigación pretende determinar si la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana.

Las empresas familiares son aquellas donde sus integrantes forman parte de un núcleo familiar, donde el padre generalmente es el Fundador, a la vez el Presidente, Propietario e inclusive Gerente General, según las estadísticas mundiales las empresas familiares continúan solo hasta la segunda generación, pocas llegan hasta la tercera y uno de los factores que no haya continuidad es el factor patrimonial.

La empresa familiar de Lima metropolitana donde se llevó a cabo la investigación no cuenta con procedimientos de trabajo definidos, poseen un estándar de acuerdo a lo indicado por el dueño.

Se utilizó un diseño no experimental: descriptivo – correlacional, donde se realizó encuestas estructuradas a una muestra de 26 colaboradores de una población total de 166 colaboradores

Finalmente, se concluye que existe una relación directa negativa de la informalidad de los procesos administrativos y la calidad de vida laboral del factor humano en una organización empresarial familiar en Lima metropolitana año 2018, la cual es alta, donde a mayor informalidad de los procesos administrativos menor será la calidad de vida laboral del factor humano, considerando que es importante que las empresas familiares cuenten con procedimientos de trabajo para mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores.

**Palabras clave:** Calidad de vida laboral, procedimientos, informalidad, recurso humano, compensación, trabajo seguro, desarrollo, capacidades, integración, vida personal.

## ABSTRACT

The present investigation tries to determine if the informality of the administrative processes is related to the quality of work life according to the perception of the collaborators of a family business of metropolitan Lima.

Family businesses are those where their members are part of a family nucleus, where the father is usually the Founder, at the same time the President, Owner and even General Manager, according to world statistics, family businesses continue only until the second generation, few they reach the third and one of the factors that there is no continuity is the equity factor.

The family business of metropolitan Lima where the investigation was carried out does not have defined work procedures, they have a standard according to what the owner indicated.

A non-experimental design was used: descriptive - correlational, where structured surveys were conducted on a sample of 26 employees from a total population of 166 employees

Finally, it is concluded that there is a direct negative relationship of the informality of the administrative processes and the quality of work life of the human factor in a family business organization in metropolitan Lima year 2018, which is high, where to greater informality of the administrative processes the lower the quality of work life of the human factor, considering that it is important that family businesses have work procedures to improve the quality of work life of their employees.

**Key words:** Quality of working life, procedures, informality, human resources, compensation, safe work, development, skills, integration, personal life.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la empresa familiar de Lima metropolitana donde se llevó a cabo la investigación no cuenta con procedimientos de trabajo definidos, poseen un estándar de acuerdo a lo indicado por el dueño.

Para el área de Recursos Humanos de esta empresa es muy complejo el trabajar en sus actividades ya que el dueño no desea formalizar sus procesos y a la larga demanda mucho tiempo en estudiar sus características y su cultura, asimismo se puede observar que la gran mayoría de sus colaboradores están en desacuerdo con sus políticas informales y siempre tratan de que ellas se modifiquen de acuerdo a sus necesidades con la finalidad de no sentirse desmotivados.

Las empresas familiares son aquellas donde sus integrantes forman parte de un núcleo familiar, donde el padre es el Fundador, a la vez el Presidente, Propietario e inclusive Gerente General, según las estadísticas mundiales las empresas familiares continúan solo hasta la segunda generación, pocas llegan hasta la tercera y uno de los factores que no haya continuidad es el factor patrimonial.

Este tipo de empresas son muy comunes en nuestro país y se centran en Lima metropolitana, a diferencia de las empresas transnacionales o multinacionales, su casa matriz envía a sus sucursales en otros países políticas y procesos establecidos, donde sus colaboradores solo son contratados para cumplir una labor determinada.

El problema general y el objetivo de la presente investigación es determinar, de qué manera la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de las empresas familiares de Lima metropolitana en el año 2018, tomando en cuenta que la calidad de vida laboral se constituyen en compensación adecuada, condiciones de trabajo seguro, oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, integración social en la organización de trabajo, participación de todos los integrantes de la organización de trabajo y finalmente en el espacio para la vida personal.

La presente investigación servirá para tener conocimiento de cómo los responsables de las áreas de Recursos Humanos, puedan recomendar a los gerentes (dueños) de las empresas familiares sobre la problemática que existe al no tener y/o no cumplir con procedimientos de trabajo, los cuales repercuten en la calidad de vida laboral de sus colaboradores y va en contra del beneficio de la empresa, trayendo consigo consecuencias tanto para ellos como para sus colaboradores.

Al culminar esta investigación servirá como aporte a la empresa familiar, además, el beneficio para sus colaboradores, que podrán ver reflejado en documentos físicos como deberán realizar sus actividades laborales mediante procedimientos específicos y claros, acortando el tiempo de trabajo para dedicar más de su tiempo libre a realizar actividades en su vida personal.

Esta investigación pudo llevarse a cabo, ya que es un tema relacionado a la carrera de Gestión de Recursos Humanos y tiene beneficio para las empresas familiares y sus colaboradores.

El tiempo el cual se demandó para realizar la investigación fue de 4 meses, desde la recopilación de la información hasta la sustentación, además que se contó con los recursos suficientes, tales como Recursos Humanos, quienes fueron las personas que contribuyeron con el desarrollo de la investigación, no solo el investigador sino también las personas a quienes se entrevistaron; recursos técnicos, es decir tener los conocimientos teóricos para realizar la investigación, así como el uso de varios portales educativos y bases académicas; recursos de materiales, se contó con recursos tangibles y de materiales como papelería, computador, impresora, entre otros y, finalmente los recursos financieros, se tuvo asignado un importe dinerario para el desarrollo de la investigación, por tanto, se concluye que la presente investigación fue viable tanto en recursos y tiempo.

Dentro de las limitaciones que existieron en el desarrollo de esta investigación, se puede mencionar a las dos consideradas más importantes:

La primera limitación, fue la accesibilidad a la información de la empresa familiar, el cual fue el principal obstáculo ya que las empresas familiares son bastante reservadas en cuanto a entregar información, ya que consideran que sus actividades muchas veces son informarles y pueden ser objeto de denuncias, para acceder a la empresa familiar se tuvo que conversar personalmente con el dueño, quien después de varias visitas y correos electrónicos accedió a brindar la información necesaria para la realización del estudio de investigación.

La segunda limitación, fue el horario para aplicar las encuestas a los colaboradores de la empresa, ya que muchos de ellos estaban siempre ocupados en diversas actividades y en algunas ocasiones se encontraban fuera de la empresa realizando gestiones (bancos, SUNAT, SUNARP, municipalidades, entre otros).

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

Se llevaron a cabo tanto a nivel nacional como internacional investigaciones, estudios, análisis, planes de proyectos, informes y tesis abarcando de manera precisa y concisa los temas de calidad de vida laboral dentro de diversos campos como; procesos administrativos, rentabilidad o desempeño laboral.

A continuación, se presentan los proyectos más resaltantes en el ámbito nacional:

Fernández Avila, (2009), investigó “los efectos de estandarización de los procesos administrativos y de producción, y su eficiencia en la gestión financiera dentro de la industria de calzados del país”, para ello realizó encuestas y entrevistas a los dueños, gerentes de plantas y gerentes administrativos de 32 empresas. Se concluyó en que los procesos administrativos si influyen directamente en la eficiencia de la gestión financiera.

Felipe, (2013), realizó una investigación donde determinó la relación que hay entre el manejo de los procesos administrativos eficientes con el trabajo de una pequeña empresa dedicada a la distribución de gases industriales y medicinales con el objetivo de implementar estos procesos dentro de las empresas pequeñas puesto que la gran parte de estas no le toman la debida importancia a los procesos administrativos o los desconocen.

Honores, (2013), describió las principales conceptualizaciones y características de calidad laboral y clima laboral de los docentes contratados en el año 2013 por la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP. Para su metodología realizó un “Diseño descriptivo correlacional de base no experimental con un enfoque cuantitativo”, realizando encuestas a una muestra de 170 personas en la cual los resultados determinaron que la correlación es positiva y de magnitud moderada ( $r_s=0.5$ ;  $p=0.0089$ ), con lo cual concluyó “Que la calidad laboral influye positivamente en el clima laboral de los docentes”.

Chira Mora & Limay Perez, (2014), analizaron la problemática actual de los procesos administrativos en el área de Recursos Humanos donde se observaba una inadecuada gestión de elaboración de las planillas en una empresa de prestación de servicio de TI, para este estudio utilizaron “una metodología basada en PMC que contiene un conjunto de herramientas y técnicas suficientes para lograr importantes avances en procesos que proveen productos a los clientes internos”.

Martinez, (2014), menciona que “un equipo de investigadores de STEP Project for family enterprising en la Universidad de Piura expusieron temas acerca de las empresas familiares en el Perú”, en las cuales concluyeron “Que solamente el 15% de las empresas familiares logran llegar a la tercera generación”, puntualizó además “Que estos aspectos se debe a las dificultades que enfrentan las empresas familiares en algún momento, como problemas de sucesión, planeamiento familiar y empresarial y profesionalización de las empresas”.

Ríos Sánchez, (2014), presentó un análisis de la situación actual de las sucursales a nivel nacional de las empresas Courier de Lima metropolitana en los años 2012 – 2013 con el objetivo de identificar la gestión de procesos administrativos en la rentabilidad, para ellos se realizó una investigación de tipo descriptivo y aplicativo, se llevó a cabo encuestas en una muestra de 6 empresas de Courier, abarcando un total de 1,000 colaboradores, desde gerentes hasta trabajadores operarios. Los resultados demostraron “Que muchas empresas no toman en cuenta la importancia que posee esta herramienta dentro de sus planes estratégicos”.

Asmat Cueva & Perez Tang, (2015), propusieron la “implementación de un rediseño de los procesos involucrados en la gestión de pedidos”, esta idea la planteó luego de detectar que dentro de la empresa Hermer S.A.C. no contaba con documentos que sustentaran sus procesos administrativos y conocimientos para realizar los proyectos. Para su metodología utilizó como base el modelo de James Harrington adaptándolo a los procesos de la empresa y dar inicio a la etapa de modernización, con el objetivo de eliminar las actividades repetitivas y burocráticas respaldándose en la correcta aplicación de la tecnología en la empresa, teniendo como resultados “la reducción del tiempo total utilizado en cada uno de los procesos y una mejora de eficiencia en la gestión de pedidos”.

Peralta, (2015), presentó un proyecto para la implementación de un sistema de gestión de accidentes a través de la plataforma GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique), la cual tiene



como fin reducir el tiempo de atención y solución de incidentes, registrándoles y disponer de una base de datos. Los resultados luego de implementar esta idea permitieron mejorar los tiempos de respuesta en la atención de incidentes desde el primer mes, lo que generó la mejora de la percepción de los usuarios con respecto al área de TI.

A nivel internacional se llevaron a cabo estudios, investigaciones, informes y tesis abarcando la variable de calidad de vida laboral y cómo influye de manera negativa o positiva en los operarios dentro de empresa, institutos y universidades, como una tesis donde se concluye que la calidad de vida en el trabajo es el proceso por el cual se establecen nuevas estructuras organizacionales.

A continuación, se presentan los proyectos más resaltantes en el ámbito internacional:

Azocar & Díaz, (2002), realizaron una investigación con la finalidad “De analizar la calidad de vida laboral del Personal Secretarial en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui, Venezuela”, para ello utilizaron la metodología “De investigación de campo de carácter descriptivo y no experimental”. Para la muestra se tomó el 79% del total de la población, aplicando un cuestionario conformado por 11 preguntas claves, en el cual los resultados que se obtuvieron indicaron “Que la calidad de vida laboral es – Deficiente - debido al incumplimiento de sus normas, reglamento y políticas internas de dicha institución”.

Harter, (2002), determinó que las organizaciones que generan bienes y/o servicios de calidad a través de las buenas condiciones de trabajo son las que obtienen mayores ganancias y mejor consideración social, además menciona que existe una visión acerca que un sistema eficaz requiere profesionales que destaquen por su calidad.

Ruiz, (2003), informa que a través de su investigación sobre el nivel de calidad de vida laboral de los operarios en las pequeñas y medianas empresas del Municipio Sotillo del Estado Anzoátegui, Venezuela el resultado global es aceptable, ya que las cifras indicaron un porcentaje del 50.01%, pero si la cifra incrementa, también incrementaría el bienestar de los operarios y así evitar la insatisfacción de estos.

Sanabria Cosio & Araujo Hernández, (2005), realizaron “Un estudio de campo enfocado en las pequeñas empresas del sector comercial con el fin de conocer la situación actual de su proceso

administrativo e identificar los principales problemas administrativos”, debido a que este tipo de empresas representan un factor relevante para la economía de su país, sin embargo, los resultados obtenidos indicaron “Que fue favorable la situación actual debido a que más del 60% de las empresas no presentan deficiencias en su proceso administrativo”.

Turpin, (2005), realizó el estudio de la calidad de vida laboral donde distinguió que para realizar diversas actividades en las empresas es necesario que existan relaciones efectivas las cuales permitirán que los integrantes de la organización logre alcanzar un nivel de vida superior.

Silva, (2006), realizó una tesis donde presenta “La evolución del concepto de la calidad de vida laboral y cómo se puede potenciar conjuntamente con la Eficacia Organizacional en el desempeño laboral”. Por medio del “Análisis de contenido factorial y exploratorio verificó los aspectos más frecuentemente evaluados por investigadores y más considerados por trabajadores”, asimismo identificó “Las categorías clásicas y actuales, las similitudes y las diferencias entre la perspectiva de la calidad de vida laboral entre investigadores y trabajadores”. La muestra conformada por 1305 trabajadores y por 121 sucursales bancarias, ubicadas en diez provincias de Brasil, demostró que “En los análisis factoriales, correlacionales y regresiones que la calidad de vida laboral influye en el desempeño de laboral de los operarios y confirmó que es posible obtener un índice global de los factores que más influyen en el desempeño laboral de manera individual y grupal”.

Liendo, (2010), definió en su tesis a la calidad de vida en el trabajo como el proceso que las empresas deben establecer para lograr sus objetivos, donde la participación en el trabajo es un componente importante para lograr objetivos comunes.

Ríos, (2010), en una investigación de tipo descriptivo transversal con el objetivo de “Conocer la percepción de la calidad de vida laboral de los funcionarios de los servicios clínicos básicos como; Medicina, Pediatría, Cirugía y Maternidad del Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz de Los Ángeles (Estados Unidos)”. Para su metodología aplicó “Cuestionarios con escala tipo Likert de cinco y diez puntos”, además aplicó el instrumento “Escala de Graffar, Medición N.S.E y un registro de datos socio-demográficos”. Los resultados demostraron “Una percepción positiva o favorable de la calidad de vida laboral siendo el Apoyo Directivo la dimensión peor evaluada y la Motivación Intrínseca la mejor percibida por los encuestados”.

## **1.2 Bases teóricas**

Las bases teóricas que respaldan el objeto del estudio, se exponen a continuación:

### **1.2.1 Procesos administrativos**

#### **1.2.1.1 Concepto de procesos administrativos**

Para Münch & García, (2000), el proceso administrativo es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelacionan y forman y proceso integral.

Según Koontz & Weihrich, (2003), hace mención que los administradores deben elaborar distintas funciones debido a que es una estructura muy favorable para estructurar los conocimientos administrativos como son: planeación, organización, integración, dirección y control.

El procedimiento administrativo se distribuye en dos grupos, las administrativas donde se logran definir los objetivos, la planificación y el control, además de las actividades relacionadas al factor humano, como por ejemplo, supervisión, dirección y dotación del personal, logrando que ambos grupos estén relacionados y tengan una interdependencia donde se puede lograr un adecuado desempeño organizacional. Chiavenato, (2007).

#### **1.2.1.2 Influencia del proceso administrativo**

Gómez E., (2001), manifiesta que la calidad de vida laboral está directamente vinculada con el recurso humano y como parte del proceso administrativo se relaciona con:

##### Dotación de personal

En esta actividad, debe pretender procesos de selección justos, es decir aquellos en los que se examinen las cualidades bio-psicosociales de las personas, que argumenten a las demandas reales de la organización, que auguren un desempeño óptimo en beneficio de la empresa, la persona y el beneficiario de los servicios que se prestan, al mismo tiempo que permitan incrementar las oportunidades de realización del personal, que comprende

siempre ese beneficio dual (funcionario- institución) además, se le educa para que mantenga y desarrolle habilidades y sea más productivo.

#### Dirección

Es el ambiente general interno de la empresa, en el que se ofrece atención especial a los recursos humanos; la Calidad de vida laboral debe procurar la franqueza interpersonal y el desarrollo de un sentimiento de cohesión de grupo. Además, debe posibilitar la equidad de sistemas de recompensas.

#### Supervisión:

Se fundamenta en la relación directa entre los individuos; tiene influencia en el desempeño laboral y el logro de los objetivos institucionales. Además posibilita la participación de los empleados en las ocupaciones relacionadas con el trabajo.

### **1.2.1.3 Nivel de procesos administrativos**

Según Stoner & Wankel, (2000), una administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los socios de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con la determinación de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Robbins S., (2002), dice que: el proceso es una forma sistemática de realizar las actividades, donde todos los gerentes, sea cual fueran sus habilidades o aptitudes deben desarrollar sus actividades con las finalidades de alcanzar las metas deseadas.

Según Sanz, (2002), el proceso administrativo se integra de 4 niveles, planeación donde se establecen los objetivos que se van a seguir, organización para poder distribuir el trabajo a cada integrante de la organización, ejecución de las tareas asignadas por parte de los integrantes y el control de las actividades planificadas.

#### Planificación

En el caso de Rodríguez, (2000) nos refiere que para la planificación se requiere que se establezcan objetivos en las organizaciones a través de una estrategia, plan lógico, métodos

entre otros, con el fin de alcanzar la metas trazadas enfocado en las actividades a realizarse y en los medios a conseguirlo, no llevándose por experiencias pasadas, instintos o intuiciones.

Para Oliveira, (2003), la planificación debe ser impartida desde los gerentes hacia todos los integrantes de la organización, todos deben conocer los objetivos organizacionales, sin la planificación se podría trabajar de forma aislada, sin cooperación e imposibilitando que la organización logre cumplir sus objetivos de manera eficiente. Una buena planificación estableciendo procedimientos servirá de guía para que la organización consiga recursos para alcanzar sus objetivos, los miembros realizarán sus actividades según los objetivos ya que tendrán como base los procedimientos, realizar medidas correctivas si los progresos obtenidos son insatisfactorios.

### Organización

Para Robbins C., (2000), la organización es ordenar y distribuir el trabajo, funciones, actividades y los recursos tanto materiales como humanos, de tal manera que se logren conseguir las metas de la organización, con la finalidad de lograr una máxima eficacia dentro de los planes y objetivos planificados. Los gerentes deben adecuarse al diseño organizacional, la organización diseña la estructura de los vínculos, los cuales servirán para realizar planes futuros, así como la mecánica administrativa, es decir nos dice la manera y quién va a realizar las acciones.

### Dirección

Para Mercado, (2001), la dirección es conseguir de forma efectiva los resultados que se hayan previsto en la planificación y organización y lo hacen por medio de un administrador, para este autor existen dos estratos para adquirir estos resultados: el primero el ejecutor, aquel que lleva a cabo las actividades y el segundo el administrativo, aquel que dirige a que otros ejecuten, ellos influyen, motivan a que los empleados realicen sus labores, logrando así que se lleven a cabo los planes brindados, para los gerentes es importante dar un adecuado ambiente a sus empleados así ellos otorgaran su mejor esfuerzo.

## Control

Para Maristany, (2000), se puede definir el control como una actividad de vigilancia a las actividades ejecutadas con el fin de que estas se desarrollen de manera óptima, es importante que los gerentes realicen estas actividades a pesar que el desempeño se vea correcto para corregir cualquier desviación que haga que no se lleven a cabo las metas de la organización. El obtener una meta planteada significa que se determinó un sistema de control adecuado, para ello se debe controlar que los miembros de la organización se orienten hacia las metas establecidas, para el autor control y consta de tres elementos primordiales: establecer normas de desempeño, medir los resultados y tomar acciones correctivas.

### **1.2.1.4 La Organización en el proceso administrativo**

Según Gómez E., (2001), “Aunque prácticamente todas las organizaciones tienen cierto nivel de formalización, también todas las organizaciones, inclusive las más formales, tienen un cierto grado de informalización”.

Chiavenato, (2007), manifiesta que el proceso administrativo se divide en dos tipos de organizaciones: las organizaciones formales, este tipo de organización consiste en tener estructuras y sistemas definidos para la toma de decisiones, la comunicación y el control, en ellos se distingue la organización lineal, dimensión piramidal de superior a subordinado, en línea recta, la organización funcional, dado por la especialización de las funciones y la organización línea-staff, que es una combinación de ambas, aquí se busca aumentar las ventajas de esos dos tipos de organización y minimizar sus desventajas y las organizaciones informales, este tipo de organización consiste en medios no oficiales, pero que contribuyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control que es parte de la configuración habitual de realizar las labores en una organización.

## **1.2.2 Informalidad**

### **1.2.2.1 Concepto de informalidad**

La informalidad, se puede expresar como el hecho de no ser formal, y en este sentido Villafuerte, (2003) detalla como informal, “Aquel que no diferencia las formalidades o políticas establecidas”.

Cárdenas Dávila, (2010), la informalidad se define como la desatención de las diversas formas requeridas por alguna autoridad vigente, así también como una desobediencia frente a la formalidad.

La OIT, (2015), en un artículo realizado en Kenya con respecto a las estrategias de empleo fuera del trabajo proletario, deduce que “La informalidad constituye un medio eficaz para desarrollar ingresos en aquellos ciudadanos exceptuados del mercado laboral, obteniendo como base el viable acceso a mercados competitivos no tradicionales”.

### **1.2.2.2 Factores que determinan la informalidad**

Para García, (2005), las causas que impulsan, provocan, influyen, contribuyen, o arrastran a un micro y pequeño empresario hacia la informalidad, pueden ser numerosos, pero el más importante son los “Trámites Burocráticos, ya que estos representan gastos adicionales, percibidos como un conjunto de desembolsos monetarios o en bienes equivalentes a los que podemos agregar la inversión de tiempo, que en la mayoría de veces su costo es muy alto”.

Para el Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo, (2009), el Plan Nacional de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa sugiere que “El emprendimiento solicita además de un clima de negocios apropiado, uno asentado en normativas que lo respalden”.

El Banco Mundial, (2010) indica que en América Latina existe el mayor número de obstáculos para formar un negocio, por su constante complejidad en los sistemas administrativos conllevando a que exista informalidad y al bajo incentivo en la inversión de los países.

Según el informe del Foreign Investment Advisory Service - FIAS, (2014), los procesos administrativos de las empresas en el Perú son muy burocráticos, complejos, débiles y algunos casos no necesario. Por ello los factores que ven en la formalidad son; sin retribución inmediata

y directa de lo invertido en tiempo y dinero, así como trámites y procedimientos fastidiosos que ocupan mucho tiempo y representan gastos innecesarios.

#### Falta de información

El Prompyme, (2005), manifiesta que el empresario de una MYPE carece de información para ser formal, siendo las causas más habituales: la ausencia de un sistema o centro de información adecuado, el nivel de estudios que tienen las personas a cargo del negocio propio, el desinterés por formalizar sus procedimientos, solo posee interés en obtener ganancias, no quiere recabar información para pagos de impuestos.

#### Factor cultural

Según Wright, (2004), el factor cultural:

Está correlacionado por el comportamiento que muestra determinado sector, entendida ésta como la manera de actuar de una persona, manera de manejar su vida y acciones.

La cultura vincula las características demográficas, influye en la estructura de producción y consumo, fomenta u obstaculiza el progreso económico y forma juicios acerca de otros países del mundo.

Es decir, está expresado a la característica de un pueblo, lo cual está conectado con:

- El nivel socio-económico del empresario de la MYPE
- No solo las personas de nuestra región sino en nuestro país de querer siempre sacar la vuelta a la ley.
- La no fidelidad a las leyes.

### **1.2.2.3 Consecuencias negativas de la informalidad**

Segurado, (2002), dice que:

Los empresarios en ocasiones anteponen en elegir por la informalidad, ya que eluden gastos administrativos, y consideran que ganan tiempo en iniciar otros procesos.

Sin embargo, este escenario no será el ideal, debido a que tendrán que afrontar consecuencias negativas ante su decisión de permanecer ante la informalidad, tales como:



- Tendrán que invertir en tiempo adicional para regularizar sus procedimientos
- Les impide conseguir registros de periodos anteriores
- Procedimientos informales resta confiabilidad como imagen a la empresa
- Las instituciones financieras le imposibilita obtener créditos
- La informalidad impedirá contratar personal calificado
- La informalidad le reducirá sus posibilidades de asociarse, y participar en otros mercados

### **1.2.3 Calidad de vida laboral**

#### **1.2.3.1 Concepto de calidad de vida laboral**

Para Gómez E., (2001):

La idea de calidad de vida determina:

- Calidad del ambiente todo lo que, un correcto uso y aprovechamiento del mismo.
- Calidad de los bienes que garantizan las necesidades reales de los usuarios.
- Calidad de los servicios, educación, salud, empleo del tiempo libre, es decir, todos los servicios públicos.

La calidad de vida es considerada como aquella tarea que se origina en un entorno laboral, familiar, grupal o individual. Es decir, que busquen aumentar sus condiciones en base a la complacencia y tranquilidad, en consecuencia, obtenemos que la persona puede integrarse en todas las áreas en las que pueda incursionar, según Gómez & Mesen, (2006).

Lograr una buena calidad de vida nos da como resultado una satisfacción de necesidades complejas. Además, implica extender las oportunidades de los sujetos y alcanzar el bienestar que han logrado, manifiesta la Organización de Naciones Unidas, (2000).

Sánchez, (2004), la calidad de vida se puede evidenciar cuando existe un ambiente de trabajo pleno, en el cual forme parte de la vida diaria, de sus hábitos, de la forma de ser del individuo inclusive en el trabajo, es allí donde se dice que se realiza cuando existe un ambiente pleno.

### **1.2.3.2 Aspectos de la calidad de vida laboral**

Para Todaro & Godoy, (2001), un ambiente laboral se forma por dos aspectos:

Ambiente físico, el cual debe ser agradable, donde las personas se sientan seguras para trabajar, con instalaciones apropiadas, con maquinarias y equipos en buenas condiciones, a fin de que puedan realizar bien sus labores, además de tener áreas de recreo y descanso.

Ambiente humano, abarca las relación humanas, donde se valoren a las personas, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y comprensión, a fin de que contribuya a un verdadero equipo de trabajo.

### **1.2.3.3 Propósito de la calidad de vida laboral**

Para Todaro & Godoy, (2001), el mejorar la productividad de los miembros en las organizaciones es un objetivo primordial y lo realizan a través de distintos medios con el fin de que se vean motivados y aumenten su compromiso con la organización, con ello todos se benefician desde los empelados hasta la sociedad.

Sanz, (2002), considerando que la calidad de vida laboral busca el desarrollo de cada trabajador, este puede otorgarle oportunidades tanto en el cumplimiento de tareas, toma de decisiones, utilización de procedimientos, capacitaciones, entre otros.

### **1.2.3.4 Importancia de la calidad de vida laboral**

Davis & Newstrom, (2003), precisa:

La calidad de vida laboral humaniza el ambiente laboral, puesto que, cubre las necesidades básicas de los(as) trabajadores y las de otro nivel. De modo que, busca emplear habilidades más avanzadas de éstos, y a la vez, ofrecer un ambiente donde puedan mejorarlas y desarrollarlas para un buen funcionamiento.

Para Sáenz, (2006), la repercusión de la calidad de vida laboral radica en que las organizaciones y los recursos humanos de vinculan a través del empleo, esto hace posible que las

organizaciones existan, por tanto ambos se benefician con el empleo, la organización para que cumpla con sus objetivos y para el empleado como una fuente de ingreso para satisfacer sus necesidades.

Sáenz, (2006), dice que la importancia de la calidad de vida laboral beneficia tanto a las organizaciones como a los empleados, donde el trabajador debe ser desarrollado y no explotado, este no debe perjudicarlo, degradarlo, ni exponerlo al peligro, todo lo contrario, debe contribuir a que el trabajador se desempeñe en roles vitales como el de ciudadano, conyugue o padre, debe contribuir al progreso de la sociedad.

### **1.2.3.5 Dimensiones de la calidad de vida laboral**

Según Walton, (2010), son ocho dimensiones que constituyen la calidad de vida laboral:

1. Compensación adecuada y justa, constituye un ingreso adecuado y justo para un trabajo, siendo el más relevante en la calidad de vida laboral.
2. Condiciones de trabajo seguro y saludable, constituye un tiempo de entrega laboral, un buen ambiente físico y un limitante en la edad para realizar algunas actividades.
3. Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas, realizar labores con sentido que no sean actividades repetitivas, logrando que el trabajador se desarrolle y contribuya con el procedimiento productivo de la organización.
4. Oportunidad para un crecimiento continuo y seguridad, consiste en que el trabajador incremente sus habilidades profesionales así como conservar una seguridad contractual.
5. Integración social en la organización de trabajo, incluyendo la libertad de prejuicios, sin distinción de raza, sexo, creencias, origen nacional, estilo de vida y apariencia física, el trato igualitario, así como el pertenecer a una comunidad dentro de la organización.
6. Constitucionalismo en la organización de trabajo, integrada por la privacidad del trabajador al tener una vida externa al trabajo, la libertad de expresión sin pavor a represalias y la obligación a vivir bajo las normas de la ley.
7. Espacio para la vida personal, realizar actividades de la vida personal, familiar o actividades de ocio.
8. Relevancia social de la vida laboral, incorporando la responsabilidad social de la empresa, la percepción del trabajador sobre como la organización es socialmente responsable.

## **1.2.4 Empresas familiares**

### **1.2.4.1 Concepto de empresas familiares**

Para Montaner, (2000), “una empresa se considera familiar cuando gran parte de la propiedad pertenece y es administrada por una sola familia”.

Según Ipyme, (2002), “una empresa familiar no se refiere a una empresa que su nombre haya sido tomado de una familia o que familiares tengan puestos directivos en la misma empresa”.

Medina, (2002), menciona que “una empresa se considera familiar cuando una parte esencial de su propiedad está en manos de una o varias familias, en los cuales los miembros intervienen de forma directa y decide en la administración y dirección del negocio”.

### **1.2.4.2 Aspectos de las empresas familiares**

Según Medina, (2002), una empresa familiar cuenta con diversos aspectos que la diferencian de las no familiares, como por ejemplo: pertenece a una familia, los cargos de mayor responsabilidad son ocupados por los mismos miembros de la familia, y la continuidad y expansión de la segunda generación de la familia a la empresa.

### **1.2.4.3 Características de las empresas familiares**

Montaner, (2000) hace mención algunas características de las empresas familiares:

- Se desconoce la cifra exacta de empresas familiares a nivel mundial, sin embargo, son preponderantes en todo el mundo, se calcula que son entre el 65% y 80% y que generan el 50% del PBI a nivel mundial, teniendo una gran importancia en el entorno económico y social, las empresas familiares sobre otras formas de organización.
- Existe el paradigma sobre las empresas familiares, se piensa que es una pequeña tienda de una esquina o el pequeño negocio de los vecinos, sin embargo muchos de los grandes negocios que existen en la actualidad fueron en sus inicios empresas familiares precisamente micros, pequeñas o medianas empresas y ahora son grandes negocios que compiten en el mercado, sin dejar de ser familiares, aunque la mayoría de las empresas

familiares son pequeñas y medianas empresas, eso no quiere decir que estén imposibilitadas para crecer.

- Las pequeñas y medianas empresas, proporcionan una de las mayores fuerzas de crecimiento económico en diversos países, debido al gran número que de ellas existe., cada día surgen nuevas empresas, que buscan hacerse de un lugar en el mercado, aunque por desgracia no siempre todas logran prosperar, sino simplemente cierran porque fracasan.

#### 1.2.4.4 Ventajas y desventajas de las empresas familiares

Dos de los grandes problemas a los que se enfrentan las empresas familiares son la dificultad para crecer y la falta de continuidad.

En la tabla N° 1 se observa algunas de las ventajas y desventajas de las empresas familiares en todos sus aspectos.

**Tabla 1: Ventajas y desventajas de las empresas familiares**

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los vínculos y lazos familiares suelen ser una ayuda, pero también algunas veces un impedimento para el crecimiento de las empresas familiares.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los principales problemas a los que se enfrentan las empresas familiares son los conflictos familiares y particularmente la sucesión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los miembros de la familia se conocen y al haber convivido durante mucho tiempo también conocen sus hábitos, su forma de actuar, su conducta, sus principios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los mismos miembros de la familia suelen ocupar desde los puestos más insignificantes hasta los más relevantes de acuerdo al tamaño de la empresa.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los miembros familiares de la empresa pueden llegar a hacer sacrificios, que los miembros no familiares no estarían dispuestos a realizar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las empresas familiares prefieren contratar a familiar, cercanos o lejanos, en lugar de otras personas que pudieran estar mejor preparadas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los miembros familiares de la empresa no sólo tienen responsabilidad social con la empresa sino también con la familia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las empresas familiares envían a sus hijos a estudiar alguna carrera que pudiera servir en la empresa; sin embargo, no funciona, ya que a los hijos no les puede gustar la carrera que los padres han escogido para ellos o</li> </ul>

	simplemente se llegan a formar otras expectativas.
	- Los fundadores de la empresa pueden llegar a tener temor de perder el control de su empresa, por lo que tienen miedo a cambiar sus estructuras y sus prácticas.
	- Las empresas familiares tienen problemas o se les dificulta relacionarse con otras personas o empresas, pues esperan siempre tener los mismos principios y prácticas

Fuente: Ipyme, (2002)

### 1.3 Definición de términos básicos

Según la Real Academia Española, (2019), se consideran algunas definiciones de términos básicos que respaldan el objeto del estudio, los cuales se exponen a continuación:

**Calidad:** Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requiere para un cargo o dignidad.

**Calidad de vida:** Conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida más agradable, digna y valiosa.

**Procedimiento:** Acción de proceder. Método de ejecutar algunas cosas.

**Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea. Representación gráfica de las operaciones sucesivas en un proceso industrial, de informática, etc.

**Desempeño:** Acción y efecto de desempeñar o desempeñarse.

**Laboral:** Perteneiente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social.

Para otros autores se consideran:

**Capacitación:**

Para Dessler & Varela, (2011), la capacitación “se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades que necesitan para realizar sus labores”. (pág. 185)

**Comunicación:**

Según Puchol, (2007), la comunicación está representado por un esquema de emisor, receptor, mensaje y canal, sin embargo, para definir correctamente esta palabra es preciso añadir el feedback (retroalimentación) a fin de que pueda convertirse en comunicación, caso contrario estaríamos hablando solo de envío y recepción de información. (pág. 331).

**Desarrollo organizacional:**

Para Chiavenato, (2009), el desarrollo organizacional está ligado con el concepto del ciclo de vida, donde todas las organizaciones así como el ser humano, nace, crece, envejece y muere, por lo que las organizaciones van cambiando según la fase en el que se encuentren, cambian, por ejemplo, el estilo de liderazgo, los sistemas administrativos, el diseño organizacional, entre otros. (pág. 414)

## **CAPÍTULO II. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

#### **2.1.1 Hipótesis general**

La informalidad de los procesos administrativos tiene relación con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

#### **2.1.2 Hipótesis específicas**

H1. La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

H2. La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con las condiciones de trabajo seguro, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

H3. La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

H4. La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

H5. La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.



H6. La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

## **2.2 Variables y definición operacional**

Para determinar la relación de las variables de estudio se usó la prueba de correlación de Spearman, los objetivos e hipótesis planteadas de acuerdo a la significancia, considerando para el cumplimiento o rechazo de la hipótesis alterna, de acuerdo a las variables y dimensiones.

El diseño de investigación utilizado por cada objetivo fue No experimental: transversal porque no existió manipulación alguna de las variables y/o muestra, además el estudio se realizó en un mismo tiempo con el fin de determinar si existe relación entre las variable X: Informalidad de los procesos administrativos y la variable Y: Calidad de vida laboral, tanto para el objetivo general y los objetivos específicos, porque permitiría comprobar el nivel de significancia y el tipo de correlación que existe entre las variables estudiadas, según la correlación de Spearman.

La investigación es de nivel descriptivo - correlacional:

Descriptiva, proceso estadístico que permite organizar y resumir a través de procedimientos las características importantes de un conjunto de mediciones. Mendenhall, Beaver, & Beaver, (2010). (Pág. 4)

Correlacional, ya que se orienta al grado de asociación existente entre las dos variables de interés en una misma muestra de sujetos, se observa la presencia de las variables que se están relacionando y luego por medio de una técnica estadística se analiza el grado de correlación. La relación de estas variables permite suponer influencias entre la causa y el efecto y explica su comportamiento. Levin & Rubin, (2004). (Pág. 511)

A continuación, en la tabla 2 y tabla 3 se detallan las dimensiones según la operacionalización de las variables de estudio informalidad de los procesos administrativos y calidad de vida laboral.

**Tabla 2: Operacionalización de la variable de estudio informalidad de los procesos administrativos**

Variable Independiente	Dimensiones	Preguntas del cuestionario	
<b>V1</b>  <b>Informalidad de los procesos administrativos</b>	1. Planificación	1	¿Conoce a cerca de la planificación estratégica de la empresa?
		2	¿Crees que la planificación estratégica implementada cumple con los objetivos planteados?
		3	¿Conoce los planes de trabajo por cada departamento?
		4	¿Consideras que se requiere realizar algunas mejoras?
	2. Organización	5	¿Conoce la misión, visión, objetivos y valores de la empresa?
		6	¿Conoce el organigrama de la empresa?
		7	¿Cuenta con los manuales de funciones y procedimientos de la empresa para realizar sus labores?
		8	¿Usted dispone de los recursos y materiales necesarios para cumplir sus funciones en forma eficiente?
	3. Dirección	9	¿Los empleados participan en la mejora de procesos de la empresa?
		10	¿Los empleados respetan a las autoridades de la organización?
		11	¿Crees que los jefes a cargo son las personas adecuadas para dirigir las áreas de trabajo?
		12	¿Estás de acuerdo con la forma de la supervisión en el control de los trabajos implementados?
	4. Control	13	¿Estás de acuerdo en que los procesos administrativos de asistencia (entrada y salida) son los adecuados?
		14	¿Consideras si las normas y políticas actuales de la empresa son las más adecuadas en cuanto a la evaluación del desempeño?
		15	¿Crees que el control y/o monitoreo de los procesos son eficaces y eficientes para mejorar el desempeño de la empresa?

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3: Operacionalización de la variable de estudio calidad de vida laboral**

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Preguntas del Cuestionario	
V2  Calidad de vida laboral	1. Compensación adecuada	- Ingreso adecuado - Compensación e Incentivos	16	¿Consideras que tu ingreso es el adecuado para la labor que realizas?
			17	¿Para usted las recompensas e incentivos que se brindan son buenas?
	2. Condiciones de trabajo seguro	- Ambiente físico	18	¿El espacio físico en que trabaja es cómodo, adecuado y cumple con las medidas de prevención y seguridad?
			19	¿Las condiciones de trabajo (iluminación, inmobiliario ergonómico, libre de polvo y contaminación, espacio amplios, higiene, entre otros) son adecuados?
	3. Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal	- Autonomía - Habilidades - Línea de carrera en la organización	20	¿En esta organización existe un sistema de promoción y ascensos que ayuda al trabajador?
			21	¿Considero que mi empleo me ha permitido tener más autonomía en las decisiones que tomo en el trabajo?
			22	¿Considera usted que las capacitaciones brindadas le han permitido desarrollar otras habilidades para mejorar su desempeño laboral?
	4. Integración social en la organización de trabajo	- Comunicación - Motivación - Convivencia laboral	23	¿La comunicación y relaciones personales en su centro de trabajo son armoniosas y cordiales?
			24	¿Recibe usted alguna forma de motivación en su trabajo?
			25	¿El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado?
	5. Participación de todos los integrantes de la organización de trabajo	- Libertad de expresión - Obligación por las normas de ley.	26	¿Crees que los comités de reuniones de trabajo son las más adecuadas?
			27	¿Todas las opiniones de los trabajadores en los comités de reuniones en la organización de trabajo son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
6. Espacio para la vida personal	- Tiempo libre - Vida personal - Vida familiar	28	¿Cuento con tiempo libre para dedicarme a actividades personales fuera del horario de trabajo?	
		29	¿Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia?	
		30	¿Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de estudios superiores?	

Fuente: Elaboración propia

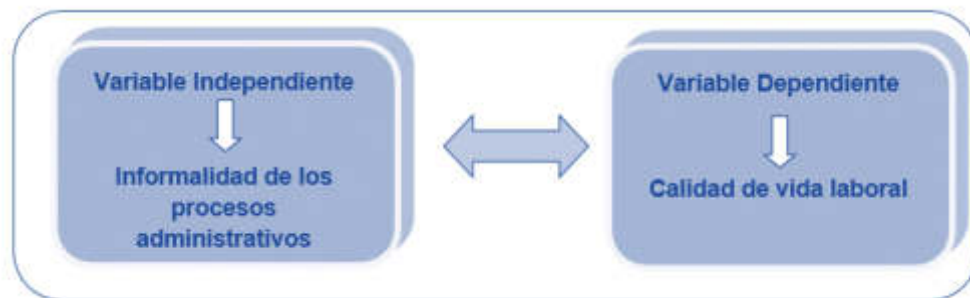
## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Diseño metodológico

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental, transversal, descriptivo – correlacional.

El estudio de correlación tiene como propósito determinar el grado de relación entre variables, detectando hasta qué punto las alteraciones de una, dependen de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual da por resultado un coeficiente de correlación.

Esta investigación buscará determinar si la informalidad de los procesos administrativos tiene relación con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.



*Figura 1: Metodología: Descriptivo – Correlacional*  
*Fuente: Elaboración propia*

Para realizar el trabajo de campo, se utilizó la encuesta estructurada con resultados en la escala de Likert.

La Escala de Likert comprende respuestas que expresan una opinión sobre un tema. Los encuestados expresan el grado de acuerdo o desacuerdo según su perspectiva. Cada frase contiene opciones, que van desde el total desacuerdo hasta el total acuerdo y con actitudes positivas y negativas según el objeto de estudio.

Para la aplicación del cuestionario se consideró la escala de 4 puntos, sin la alternativa intermedia, utilizando así los números pares para alternativas, ya que se podía obtener

resultados más fiables, eliminando la indecisión del encuestado, evitando así la centralización de las respuestas. Matas, (2018).

A continuación, el detalle de las opciones de respuestas utilizadas en las encuestas:

<b>INSTRUMENTO UTILIZADO - ESCALA DE LIKERT (De 4 puntos)</b>				
<b>CATEGORIAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Items positivos / Aceptación	1	2	3	4
<b>CATEGORIAS</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
Items negativos / desacuerdo	4	3	2	1

**Figura 2: Escala de Likert de 4 puntos**  
Fuente: Elaboración propia

## 3.2 Diseño muestral

### 3.2.1 Población

Para Levin & Rubin, (2004), una población:

Es un conjunto finito o infinito de personas u objetos que representan todos los elementos que en estudio, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones. Las poblaciones suelen ser muy extensas y es imposible observar a cada componente, por ello se trabaja con muestras o subconjuntos de esa población.

En tal sentido, para la presente investigación la población de la empresa familiar de Lima metropolitana cuenta con una población total de 166 colaboradores, 140 pertenecen a las áreas de producción y 26 a las áreas de administración.

### 3.2.2 Muestra

Para Murray, (2010), precisa que se llama muestra a:

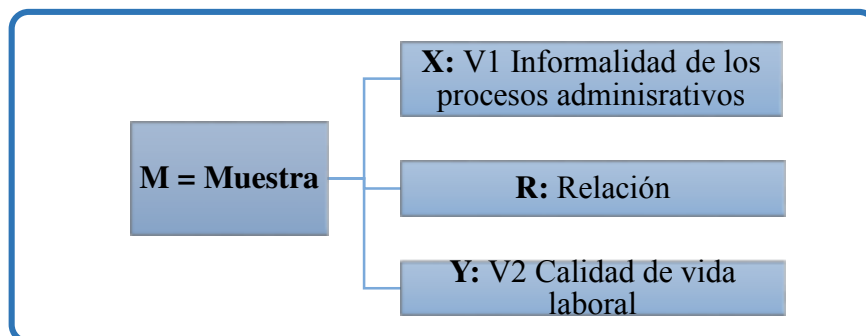
Una colección de elementos de la población a estudiar que sirve para representarla, de modo que las conclusiones obtenidas de su estudio representan en una alta posibilidad a las que se obtendrían de hacer un estudio sobre la totalidad de la población. (pág. 65).

La muestra utilizada para la investigación se aplica a las áreas de administración, donde se aplicó la encuesta a una muestra de 26 colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana. Esta muestra se escogió debido a que los procesos administrativos de la empresa, son de menor cantidad a diferencia de los procesos operativos de producción.

Cada uno de estos puestos realiza una función distinta a los demás, sin embargo, su único objetivo de cada uno de ellos es brindar una atención de calidad y satisfacer las necesidades de los clientes.

El tipo de muestreo a utilizar es no probabilístico, ya que los criterios para seleccionar la muestra no son estadísticos, son racionales. El tamaño de muestra se determinará en su totalidad por las funciones que realizan los colaboradores de las áreas administrativas.

Por lo tanto, se utilizó el muestreo intencional o por criterio, es el mejor muestreo no probabilístico, ya que se realiza sobre la base de conocimiento y criterios del investigador, se basa en la experiencia con la población. Como se indica en la Figura N° 3.



**Figura 3: Relación de variables**  
Fuente: Elaboración propia

Dónde:        **M**        : Muestra de estudio  
              **X**        : Informalidad de los procesos administrativos  
              **Y**        : Calidad de vida laboral  
              **R**        : La “R” hace mención a la posible relación entre ambas variables

### 3.3 Las técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son aquellas que permitieron obtener todos los datos necesarios para realizar la investigación del problema que está en estudio mediante la utilización de instrumentos que se diseñarán de acuerdo a la técnica a seguir.

Para la presente investigación se utilizó el método de observación directa para conocer insitu el comportamiento de las variables de la presente investigación, así como el uso fuentes como: libros sobre gestión, publicaciones especializadas, artículos, papers, etc. para obtener información de los dominios de las variables.

Se usó una encuesta estructurada que sirvió para medir y registrar la percepción de los colaboradores de las empresas familiares de Lima metropolitana, con la finalidad de recolectar datos sobre la informalidad de los procesos administrativos y la calidad de vida laboral.

Se consideró para las respuestas de los ítems aplicados las alternativas desde Totalmente de acuerdo hasta Totalmente en desacuerdo, siendo el rango de elección de 1 hasta 4, detallados en la tabla 4.

**Tabla 4: Escala de valoración del cuestionario para las variables de estudio**

Expresión cualitativa	Escala de valores
Totalmente de acuerdo	4
De acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia

### Medición de Validez

La validez del cuestionario fue realizada por jueces expertos, docentes de la Facultad de Administración de la Universidad de San Martín de Porres, con especializaciones en temas de gestión de recursos humanos y experiencias en empresas familiares.

### **Análisis de confiabilidad**

La confiabilidad del cuestionario fue validado a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, de acuerdo al valor obtenido, se pudo usar este instrumento para la presente investigación.

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde:

Vi: Sumatoria de varianza de los ítems

K: número de ítems

Vt: Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

La interpretación de la magnitud del Coeficiente de Confiabilidad de un instrumento:

<b>Rangos</b>	<b>Magnitud</b>
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Alta
0.8 a 1.00	Muy alta

Fuente: Pallela, S. & Martins, F., (2003) y Ruiz Bolivar, (2002)

#### **3.3.1 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

El análisis de datos se realizó mediante las herramientas Excel y el software estadístico SPSS versión 24, el cual se tabuló y validó el instrumento con el Alfa de Cronbach, luego se elaboró las tablas y gráficos correspondientes en la presente investigación, dando respuesta a los objetivos planteados.

Asimismo, se utilizó la estadística Rho de Spearman, lo que permitió demostrar la relación entre dos variables: La informalidad de los procesos administrativos tiene relación con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.



La fórmula de la estadística Rho de Spearman:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

$r_s$ : Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d: Diferencia entre los rangos ( X menos Y )

n: Número de datos

En la tabla 5 se observa que el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, donde:

**Tabla 5: Prueba estadística la correlación de Rho Spearman.**

Valor	Lectura
De - 0.91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0.71 a - 0.90	Correlación alta
De - 0.41 a - 0.70	Correlación moderada
De - 0.21 a - 0.40	Correlación baja
De 0 a - 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De + 0.21 a 0.40	Correlación baja
De + 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De + 0.71 a 0.90	Correlación alta
De + 0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004). Metodología de la Investigación Educativa. Madrid: Muralla.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados de la investigación

El objetivo de la presente investigación es determinar, de qué manera la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de las empresas familiares de Lima metropolitana en el año 2018, para lo cual se presenta los resultados obtenidos los cuales demuestran la aceptación o no de las hipótesis planteadas en el capítulo II.

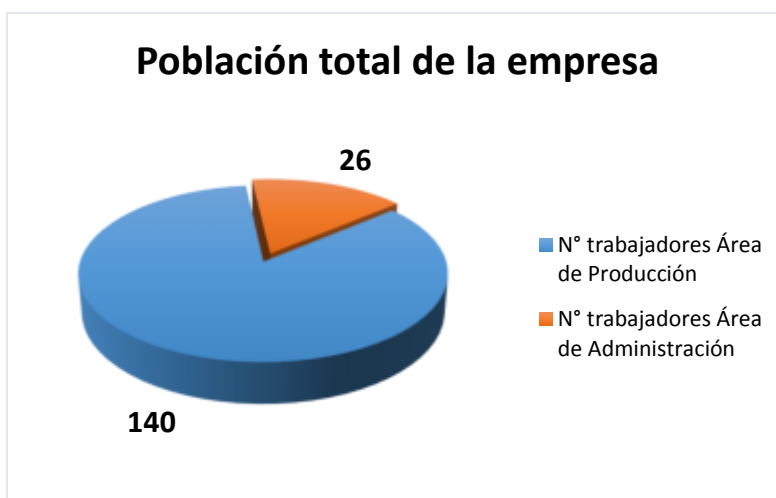
#### 4.1.1 Descripción de la muestra

La empresa familiar de Lima metropolitana donde se ha realizado la investigación cuenta con una población total de 166 colaboradores, 140 pertenecen a las áreas de producción y 26 a las áreas de administración. La investigación fue realizada a las áreas de administración, donde la aplicación del cuestionario se realizó a una muestra de 26 colaboradores.

**Tabla 6: Distribución de la población**

Total	Producción	Administración
166	140	26

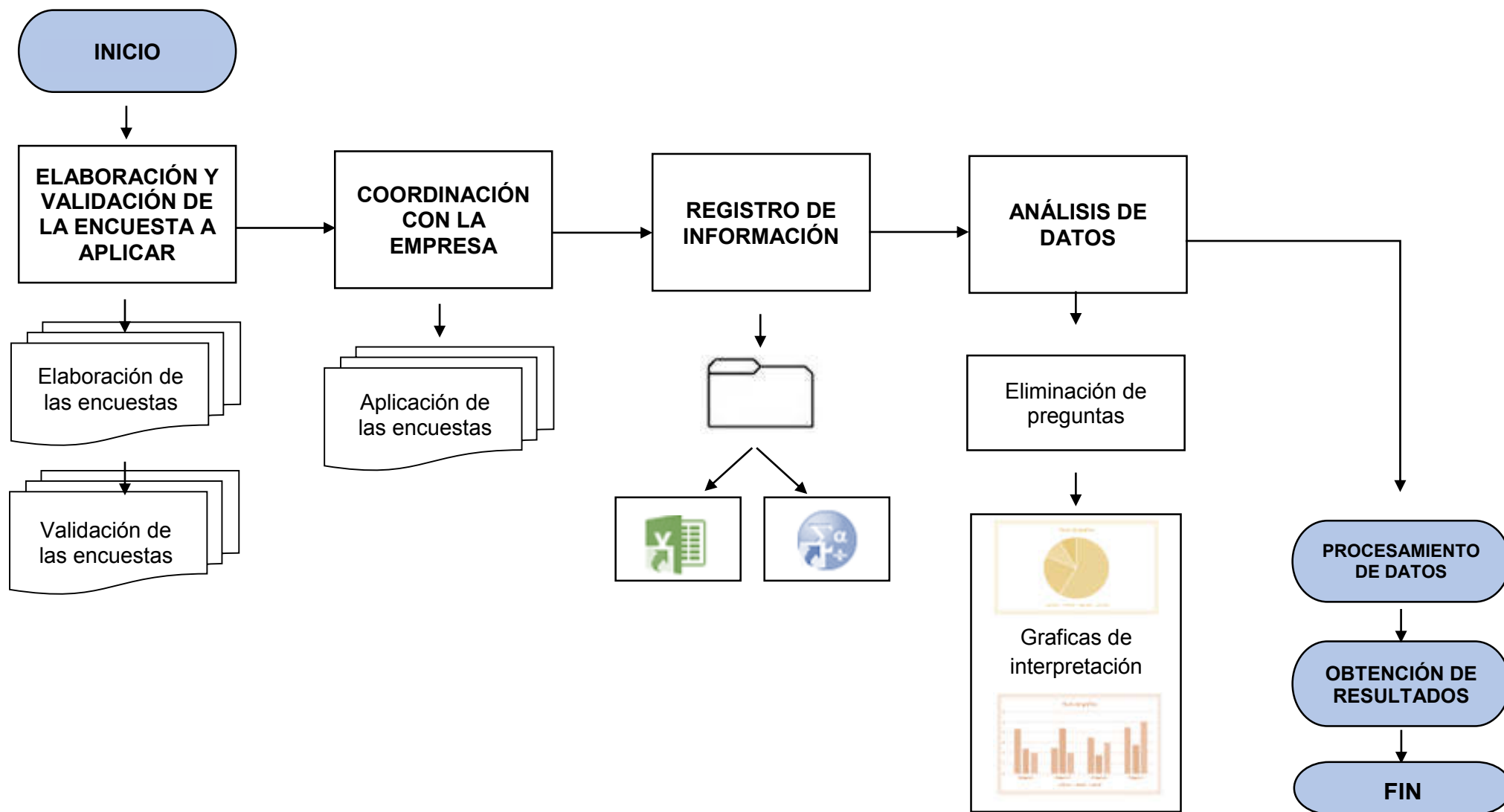
Fuente: Elaboración propia



**Figura 4: Población de la empresa**  
Fuente: Elaboración propia

## 4.1.2 Análisis exploratorio

### HOJA DE RUTA



#### 4.1.2.1 Análisis de confiabilidad para la variable independiente: informalidad de los procesos administrativos

##### Dimensión 1: Planificación

Las preguntas que engloban a la dimensión planificación son:

P1: ¿Conoce a cerca de la planificación estratégica de la empresa?

P2: ¿Crees que la planificación estratégica implementada cumple con los objetivos planteados?

P3: ¿Conoce los planes de trabajo por cada departamento?

En la tabla 7, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach es de 0,773 correlación alta, por tanto, los ítems 1, 2 y 3 confirman la confiabilidad de esta dimensión.

Además, el resultado obtenido determina que la planificación tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos.

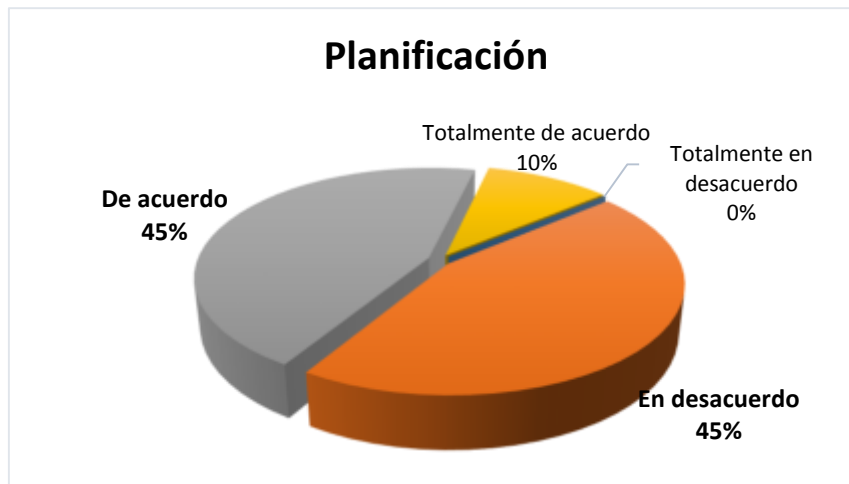
**Tabla 7: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 1: Planificación**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	2,73	0,667	0,632
P2	2,62	0,637	0,627
P3	2,62	0,697	0,815
Alfa de Cronbach = 0,773			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, el 45% de los encuestados están de acuerdo y el otro 45% están desacuerdo según su percepción, que la planificación tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos, según la siguiente figura:



**Figura 5: Resultado encuesta sobre la planificación**  
*Fuente: Elaboración propia*

## **Dimensión 2: Organización**

Las preguntas que engloban a la dimensión organización son:

P5: ¿Conoce la misión, visión, objetivos y valores de la empresa?

P6: ¿Conoce el organigrama de la empresa?

P7: ¿Cuenta con los manuales de funciones y procedimientos de la empresa para realizar sus labores?

P8: ¿Usted dispone de los recursos y materiales necesarios para cumplir sus funciones en forma eficiente?

En la tabla 8, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,713 correlación alta, por tanto, los ítems 5, 6, 7 y 8 confirman la confiabilidad de esta dimensión.

Además, el resultado obtenido determina que la organización tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos.

**Tabla 8: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 2: Organización**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P5	2,77	0,908	0,608
P6	3,15	0,732	0,662
P7	2,31	0,884	0,615
P8	3,04	0,774	0,702
Alfa de Cronbach = 0,713			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 49% de los encuestados están de acuerdo en que la organización tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos, según la siguiente figura:



**Figura 6: Resultado encuesta sobre la organización**

Fuente: Elaboración propia

### Dimensión 3: Dirección

Las preguntas que engloban a la dimensión dirección son:

P9: ¿Los empleados participan en la mejora de procesos de la empresa?

P10: ¿Los empleados respetan a las autoridades de la organización?

P11: ¿Crees que los jefes a cargo son las personas adecuadas para dirigir las áreas de trabajo?

P12: ¿Estás de acuerdo con la forma de la supervisión en el control de los trabajos implementados?

En la tabla 9, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,713 correlación alta, por tanto, los ítems 9, 10, 11 y 12 confirman la confiabilidad de esta dimensión. Además, el resultado obtenido determina que la dirección tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos.

**Tabla 9: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 3: Dirección**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P9	2,88	0,864	0,639
P10	3,15	0,732	0,712
P11	3,23	0,710	0,611
P12	2,85	0,732	0,631
Alfa de Cronbach = 0,713			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 56% de los encuestados están de acuerdo en que la dirección tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos, según la siguiente figura:



**Figura 7: Resultado encuesta sobre la dirección**  
Fuente: Elaboración propia

#### Dimensión 4: Control

Las preguntas que engloban a la dimensión control son:

P13: ¿Estás de acuerdo en que los procesos administrativos de asistencia (entrada y salida) son los adecuados?

P14: ¿Consideras si las normas y políticas actuales de la empresa son las más adecuadas en cuanto a la evaluación del desempeño?

P15: ¿Crees que el control y/o monitoreo de los procesos son eficaces y eficientes para mejorar el desempeño de la empresa?

En la tabla 10, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,651 correlación alta, por tanto, los ítems 13 y 14 confirman la confiabilidad de esta dimensión.

Además, el resultado obtenido determina que el control tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos.

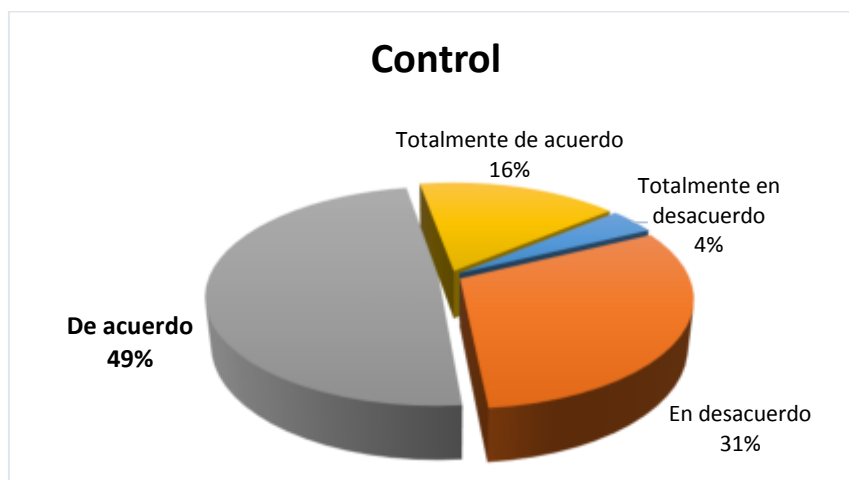
**Tabla 10: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 4: Control**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P13	3,00	0,849	0,434
P14	2,77	0,765	0,522
Alfa de Cronbach = 0,651			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 56% de los encuestados están de acuerdo en que el control tiene relación con la informalidad de los procesos administrativos, según la siguiente figura:



**Figura 8: Resultado encuesta sobre el control**  
Fuente: Elaboración propia



#### 4.1.2.2 Análisis de confiabilidad para la variable dependiente: calidad de vida laboral

##### Dimensión 1: Compensación adecuada

Las preguntas que engloban a la dimensión compensación adecuada son:

P16: ¿Consideras que tu ingreso es el adecuado para la labor que realizas?

P17: ¿Para usted las recompensas e incentivos que se brindan son buenas?

En la tabla 11, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,602 correlación alta, por tanto, los ítems 16 y 17 confirman la confiabilidad de esta dimensión. Además, el resultado obtenido determina que la compensación adecuada tiene relación con la calidad de vida laboral.

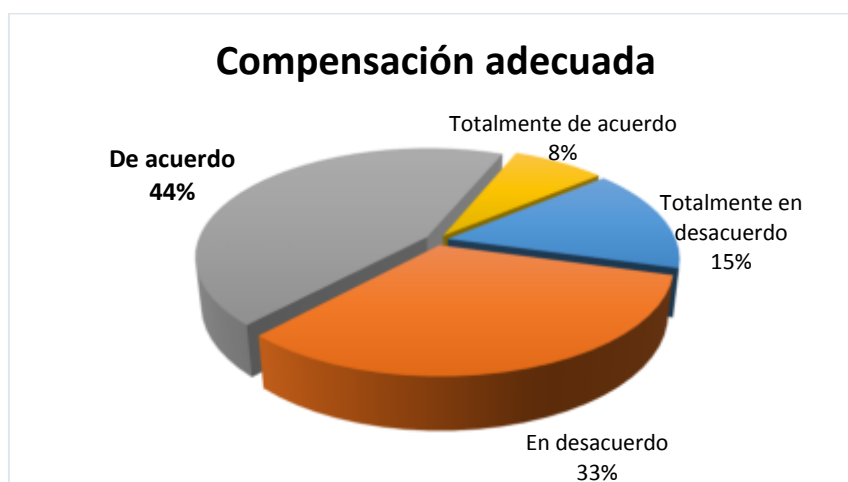
**Tabla 11: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 1: Compensación adecuada**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P16	2,54	0,811	.
P17	2,58	0,902	.
Alfa de Cronbach = 0,602			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 44% de los encuestados están de acuerdo en que la compensación adecuada tiene relación con la calidad de vida laboral, según la siguiente figura:



**Figura 9: Resultado encuesta sobre la compensación adecuada**  
Fuente: Elaboración propia

## Dimensión 2: Condiciones de trabajo seguro

Las preguntas que engloban a la dimensión condiciones de trabajo seguro son:

P18: ¿El espacio físico en que trabaja es cómodo, adecuado y cumple con las medidas de prevención y seguridad?

P19: ¿Las condiciones de trabajo (iluminación, mobiliario ergonómico, libre de polvo y contaminación, espacio amplios, higiene, entre otros) son adecuados?

En la tabla 12, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,933 correlación muy alta, por tanto, los ítems 18 y 19 confirman la confiabilidad de esta dimensión.

Además, el resultado obtenido determina que las condiciones de trabajo seguro tienen relación con la calidad de vida laboral.

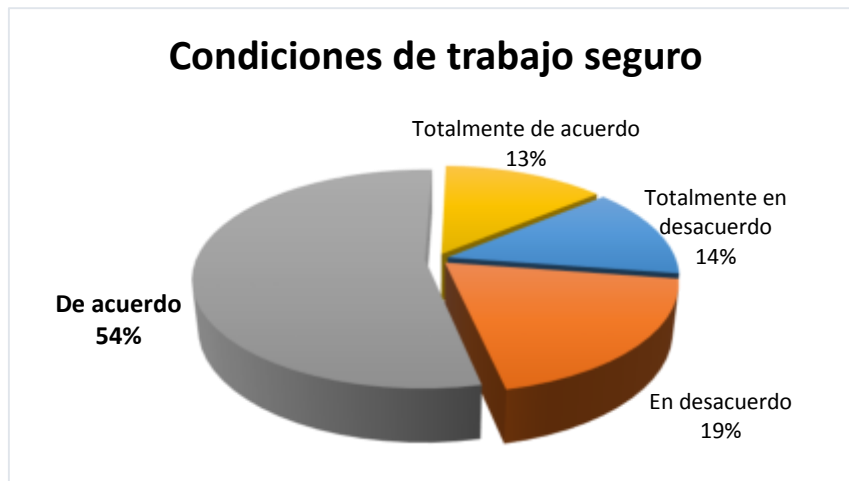
**Tabla 12: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 2: Condiciones de trabajo seguro**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P18	2,31	0,884	.
P19	2,35	0,892	.
Alfa de Cronbach = 0,933			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 54% de los encuestados están de acuerdo en que las condiciones de trabajo seguro tienen relación con la calidad de vida laboral, según la siguiente figura:



**Figura 10: Resultado encuesta sobre las condiciones de trabajo seguro**  
 Fuente: Elaboración propia

### **Dimensión 3: Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal**

Las preguntas que engloban a la dimensión oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal son:

P20: ¿En esta organización existe un sistema de promoción y ascensos que ayuda al trabajador?

P22: ¿Considera usted que las capacitaciones brindadas le han permitido desarrollar otras habilidades para mejorar su desempeño laboral?

En la tabla 13, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,560 correlación moderada, por tanto, los ítems 20 y 22 confirman la confiabilidad de esta dimensión. Además, el resultado obtenido determina que la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal tiene relación con la calidad de vida laboral.

**Tabla 13: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 3: Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P20	2,35	0,846	.
P22	2,46	0,948	.
Alfa de Cronbach = 0,560			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 38% de los encuestados están en desacuerdo en que la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal tiene relación con la calidad de vida laboral, según la siguiente figura:



*Figura 11: Resultado encuesta sobre las oportunidades de desarrollo*  
*Fuente: Elaboración propia*

#### **Dimensión 4: Integración social en la organización de trabajo**

Las preguntas que engloban a la dimensión integración social en la organización de trabajo son:

P23: ¿La comunicación y relaciones personales en su centro de trabajo son armoniosas y cordiales?

P25: ¿El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado?

En la tabla 14, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,629 correlación alta, por tanto, los ítems 23 y 25 confirman la confiabilidad de esta dimensión.

Además, el resultado obtenido determina que la integración social en la organización de trabajo tiene relación con la calidad de vida laboral.

**Tabla 14: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 4: Integración social en la organización de trabajo**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P23	1,85	0,613	.
P25	1,85	0,464	.
Alfa de Cronbach = 0,629			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 69% de los encuestados están de acuerdo en que la integración social en la organización de trabajo tiene relación con la calidad de vida laboral, según la siguiente figura:



**Figura 12: Resultado encuesta sobre la integración Social**

Fuente: Elaboración propia

### **Dimensión 5: Participación de todos los integrantes de la organización de trabajo**

Las preguntas que engloban a la dimensión participación de todos los integrantes de la organización de trabajo son:

P26: ¿Crees que los comités de reuniones de trabajo son las más adecuadas?

P27: ¿Todas las opiniones de los trabajadores en los comités de reuniones en la organización de trabajo son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?

En la tabla 15, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,797 correlación alta, por tanto, los ítems 26 y 27 confirman la confiabilidad de esta dimensión.

Además, el resultado obtenido determina que la participación de todos los integrantes de la organización de trabajo tiene relación con la calidad de vida laboral.

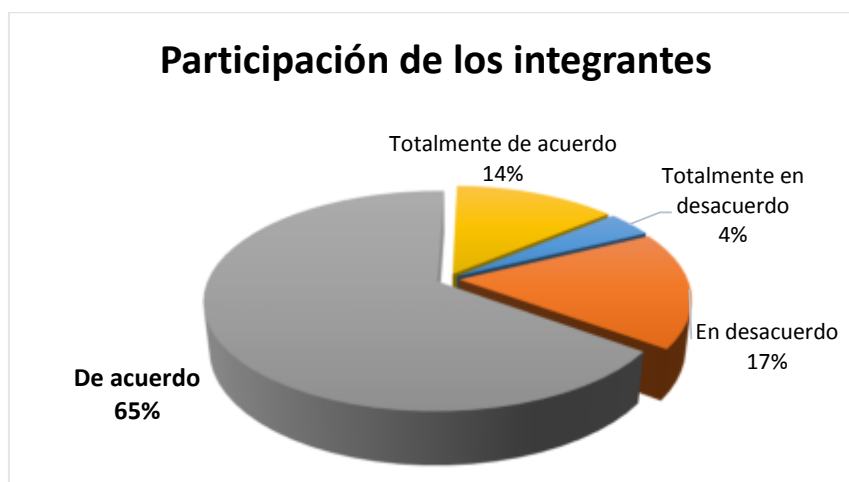
**Tabla 15: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 5: Participación de todos los integrantes de la organización de trabajo**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P26	2,15	0,732	.
P27	2,08	0,628	.
Alfa de Cronbach = 0,797			

\*p < 0,05

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 65% de los encuestados están de acuerdo en que la participación de todos los integrantes de la organización de trabajo tiene relación con la calidad de vida laboral, según la siguiente figura:



**Figura 13: Resultado encuesta sobre la participación de los integrantes**  
Fuente: Elaboración propia

### Dimensión 6: Espacio para la vida personal

Las preguntas que engloban a la dimensión espacio para la vida personal son:

P28: ¿Cuento con tiempo libre para dedicarme a actividades personales fuera del horario de trabajo?

P29: ¿Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia?

P30: ¿Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de estudios superiores?

En la tabla 16, se aprecia la confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,804 correlación muy alta, por tanto, los ítems 28, 29 y 30 confirman la confiabilidad de esta dimensión.

Además, el resultado obtenido determina que el espacio para la vida personal tiene relación con la calidad de vida laboral.

**Tabla 16: Estadístico de fiabilidad para el grupo de preguntas de la dimensión 6: Espacio para la vida personal**

Preguntas	Promedio	Desviación Estándar	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P28	2,42	0,857	0,779
P29	2,38	0,852	0,671
P30	2,62	0,941	0,742
Alfa de Cronbach = 0,804			

\* $p < 0,05$

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Asimismo, se observa que el 44% de los encuestados están de acuerdo en que el espacio para la vida personal tiene relación con la calidad de vida laboral, según la siguiente figura:



**Figura 14: Resultado encuesta sobre el espacio para la vida personal**  
Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2.3 Análisis de confiabilidad para las variables informalidad de los procesos administrativos y la calidad de vida laboral

Según el objetivo e hipótesis específicas las dimensiones planificación, organización, dirección y control tienen una relación muy alta con la variable informalidad de los procesos administrativos, teniendo en cuenta que a mayor planificación, organización, dirección y control, menor será la informalidad de los procesos administrativos de una empresa familiar en Lima metropolitana, tal como se demuestra en la tabla 17.

**Tabla 17: Estadístico de fiabilidad de la variable independiente: Informalidad de los procesos administrativos**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,846	0,852	14

Dimensiones	Media	Desviación estándar	N
P1	2,73	0,667	26
P2	2,62	0,637	26
P3	2,62	0,697	26
P5	2,77	0,908	26
P6	3,15	0,732	26
P7	2,31	0,884	26
P8	3,04	0,774	26
P9	2,88	0,864	26
P10	3,15	0,732	26
P11	3,23	0,710	26
P12	2,85	0,732	26
P13	3,00	0,849	26
P14	2,77	0,765	26
P15	2,58	0,643	26

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Además, las dimensiones compensación adecuada, condiciones de trabajo seguro, oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, integración social en la organización de trabajo, participación de todos los integrantes de la organización de trabajo y espacio para la vida personal tienen una relación muy alta con la variable calidad de vida laboral, teniendo en cuenta que a mayor compensación adecuada, condiciones de trabajo



seguro, oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, integración social en la organización de trabajo, participación de todos los integrantes de la organización de trabajo y espacio para la vida personal, mayor será calidad de vida laboral de los colaboradores de una empresa familiar en Lima metropolitana, tal como se demuestra en la tabla 18.

**Tabla 18: Estadístico de fiabilidad de la variable dependiente: Calidad de vida laboral**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,898	0,891	13

Dimensiones	Media	Desviación estándar	N
P16	2,54	0,811	26
P17	2,58	0,902	26
P18	2,31	0,884	26
P19	2,35	0,892	26
P20	2,35	0,846	26
P22	2,46	0,948	26
P23	1,85	0,613	26
P25	1,85	0,464	26
P26	2,15	0,732	26
P27	2,08	0,628	26
P28	2,42	0,857	26
P29	2,38	0,852	26
P30	2,62	0,941	26

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

#### 4.1.3 Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

##### 4.1.3.1 La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018

**Análisis estadístico:**

**H0:** No existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

**H1:** Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

El valor Spearman rho = -0.576 (p 0.002) indica que existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la compensación adecuada, la cual es inversa y moderada.

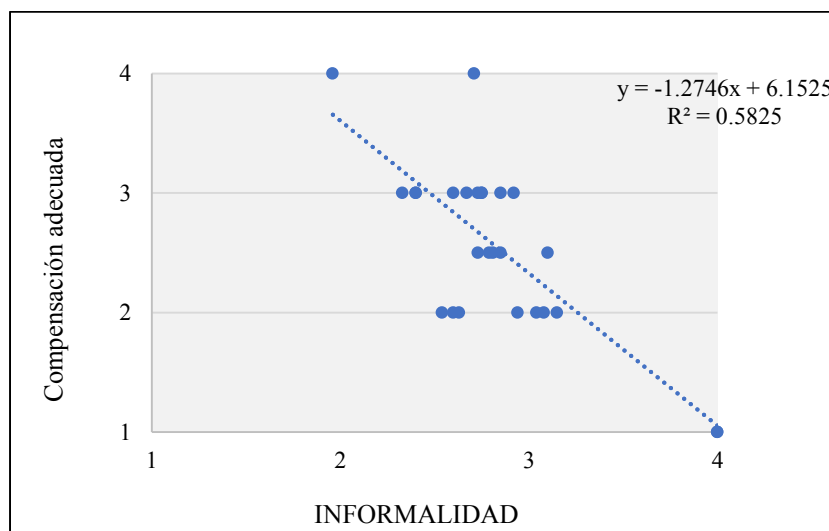
**Tabla 19: Correlación de la variable informalidad y la dimensión compensación adecuada**

			INFORMALIDAD	Compensación adecuada
Rho de Spearman	INFORMALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,576**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	26	26
	Compensación adecuada	Coefficiente de correlación	-,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

Con diagrama de dispersión y regresión lineal



**Figura 15: Correlación de la variable informalidad y compensación adecuada**  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Existe una relación de tipo negativa o inversa entre las variables (mayor es la variable X, menor es la variable Y), donde la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la compensación adecuada en un 58.25%, con una relación moderada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

#### 4.1.3.2 La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con las condiciones de trabajo seguro, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018

#### Análisis estadístico:

**H0:** No existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y las condiciones de trabajo seguro, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

**H1:** Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y las condiciones de trabajo seguro, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

El valor Spearman rho = -0.632 (p 0.001) indica que existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y las condiciones de trabajo seguro, la cual es inversa y moderada.

**Tabla 20: Correlación de la variable informalidad y la dimensión condiciones de trabajo seguro**

			INFORMALIDAD	Condiciones de trabajo seguro
Rho de Spearman	INFORMALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,632**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
	Condiciones de trabajo seguro	Coefficiente de correlación	-,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta



**H1:** Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

El valor Spearman rho = -0.580 (p 0.002) indica que existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, la cual es inversa y moderada.

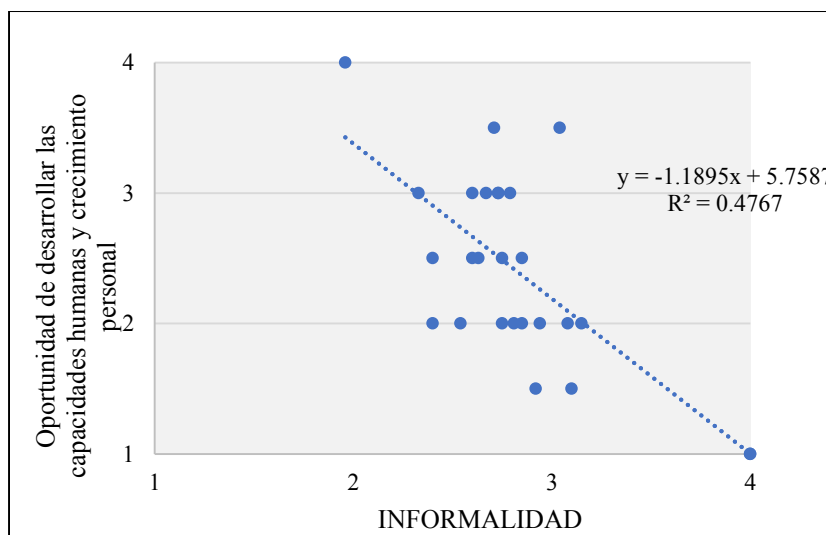
**Tabla 21: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal**

		INFORMALIDAD		Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal	
Rho de Spearman	INFORMALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,580**	
		Sig. (bilateral)	.	,002	
		N	26	26	
	Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal	Coefficiente de correlación	-,580**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,002	.	
		N	26	26	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

**Con diagrama de dispersión y regresión lineal**



**Figura 17: Correlación de la variable informalidad y oportunidad de desarrollar capacidades humanas**

Fuente: Elaboración propia

## Interpretación:

Existe relación de tipo negativa o inversa entre las variables (mayor es la variable X, menor es la variable Y), donde la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal en un 47.67%, con una relación moderada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

### 4.1.3.4 La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018

#### Análisis estadístico:

**H0:** No existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

**H1:** Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

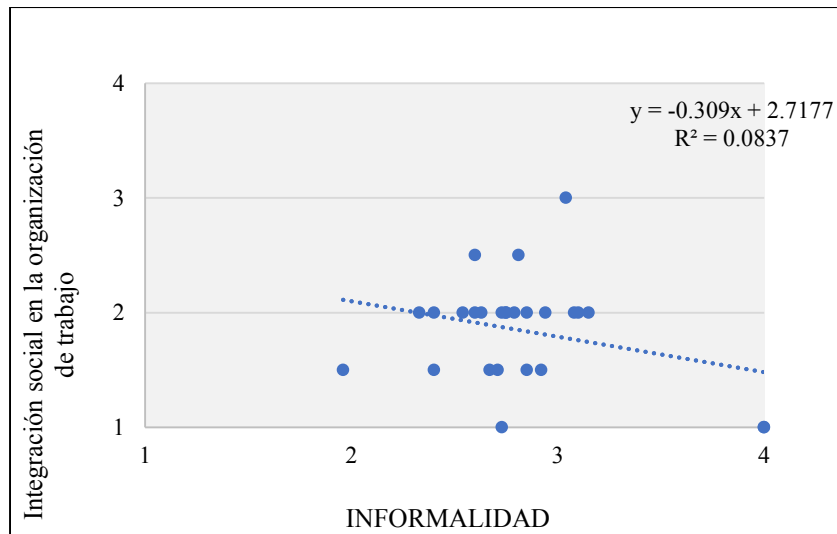
El valor Spearman rho = -0.059 (p 0.774) indica que existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la integración social en la organización de trabajo, la cual es inversa y baja.

**Tabla 22: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y la integración social en la organización de trabajo**

		INFORMALIDAD	Integración social en la organización de trabajo
Rho de Spearman	INFORMALIDAD	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 26
	Integración social en la organización de trabajo	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-,059 ,774 26

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

## Con Diagrama de dispersión y regresión lineal



**Figura 18:** Correlación de la variable informalidad y la integración social en la organización de trabajo

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Existe relación de tipo negativa o inversa entre las variables (mayor es la variable X, menor es la variable Y), donde la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la integración social en la organización de trabajo en un 8.37%, con una relación muy débil, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

#### **4.1.3.5 La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018**

### Análisis estadístico:

**H0:** No existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

**H1:** Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

El valor Spearman rho = -0.440 (p 0.024) indica que existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, la cual es inversa y moderada.

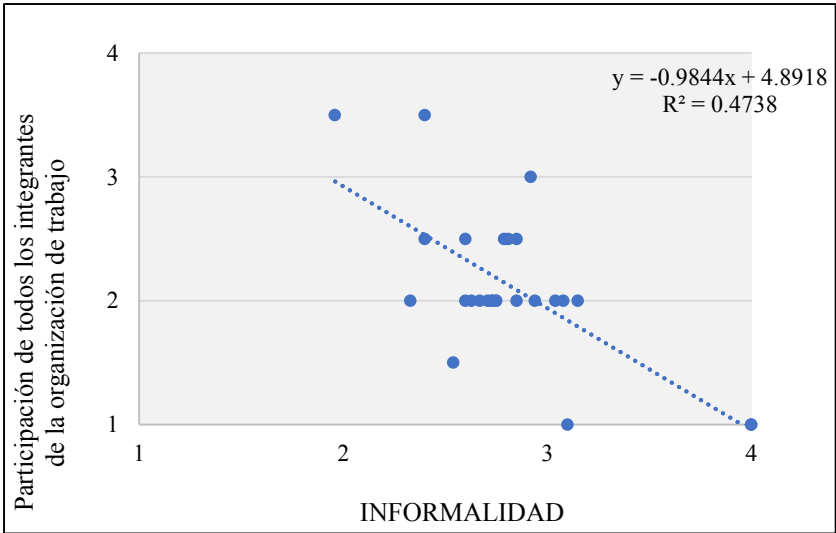
**Tabla 23: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo**

			INFORMALIDAD	Participación de todos los integrantes de la organización de trabajo
Rho de Spearman	INFORMALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,440*
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	26	26
	Participación de todos los integrantes de la organización de trabajo	Coefficiente de correlación	-,440*	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	26	26

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

**Con diagrama de dispersión y regresión lineal**



**Figura 19: Correlación de la variable informalidad y la participación de los integrantes de la organización de trabajo**  
Fuente: Elaboración propia



## Interpretación:

Existe relación de tipo negativa o inversa entre las variables (mayor es la variable X, menor es la variable Y), donde la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo en un 47.38%, con una relación moderada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

### 4.1.3.6 La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

#### Análisis estadístico:

**H0:** No existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

**H1:** Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

El valor Spearman rho = -0.600 (p 0.001) indica que existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y el espacio para la vida personal, la cual es inversa y moderada.

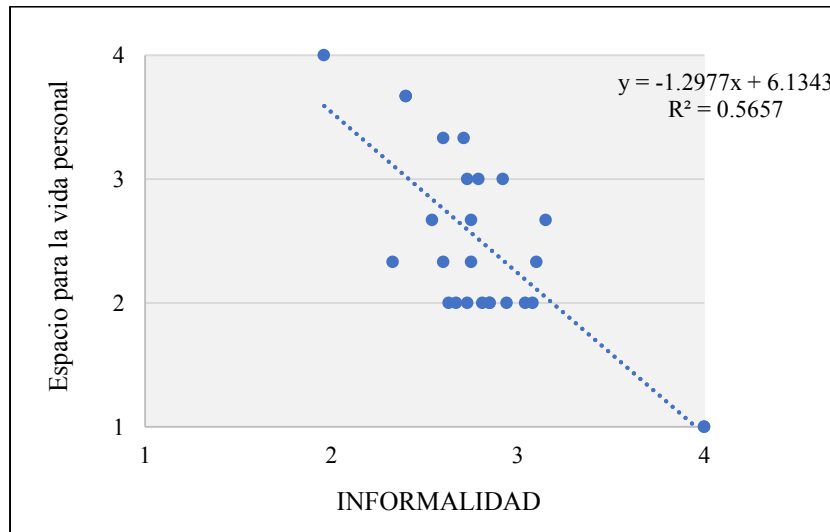
**Tabla 24: Enfoque de interpretación de correlación de la variable informalidad y el espacio para la vida personal**

			INFORMALIDAD	Espacio para la vida personal
Rho de Spearman	INFORMALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,600**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
	Espacio para la vida personal	Coefficiente de correlación	-,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

## Con diagrama de dispersión y regresión lineal



**Figura 20: Correlación de la variable informalidad y espacio para la vida personal**  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Existe relación de tipo negativa o inversa entre las variables (mayor es la variable X, menor es la variable Y), donde la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con el espacio para la vida personal en un 56.57%, con una relación moderada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

### 4.1.3.7 La informalidad de los procesos administrativos tiene relación con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018

#### Planteando la hipótesis:

**H0:** No Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

**H1:** Existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

El valor Spearman rho = -0.705 (p 0.001) indica que existe correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la calidad de vida laboral, la cual es inversa y moderada.

**Tabla 25: Correlación de las variables informalidad de los procesos administrativos y calidad de vida laboral**

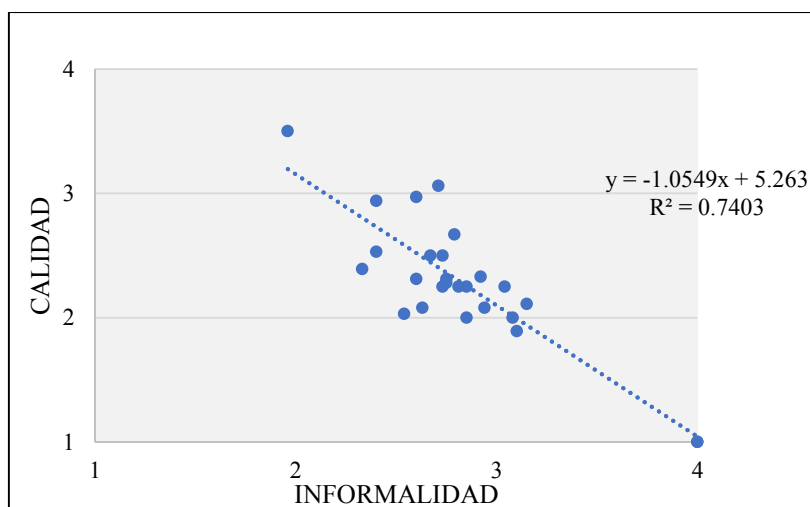
			INFORMALIDAD	CALIDAD
Rho de Spearman	INFORMALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	-,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	CALIDAD	Coefficiente de correlación	-,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia basada en encuesta

### El estadístico de prueba:

**P =** Con la probabilidad de error del 0,1% que exista correlación entre la informalidad de los procesos administrativos y la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.



**Figura 21: Correlación de las variables informalidad de los procesos administrativos y calidad de vida laboral**

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Existe relación de tipo negativa o inversa entre las variables (mayor es la variable X, menor es la variable Y), donde la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la calidad de vida laboral en un 74.03%, con una relación fuerte, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

### 5.1 Discusión de resultados

En el presente acápite se presenta la discusión de resultados del análisis realizado para estudiar la informalidad de los procesos administrativos y su relación con la calidad de vida laboral del factor humano en una organización empresarial familiar en lima metropolitana año 2018, en una muestra aleatoria de 26 colaboradores de las áreas de administración de una empresa familiar.

Es importante mencionar que los niveles de fiabilidad y validez de contenido de los cuestionarios utilizados y el uso de herramientas estadísticas han dado resultados óptimos. Ya que las herramientas empleadas fueron sometidas al criterio de jueces expertos, quienes observaron y recomendaron mejoras para la obtención de resultados.

#### 5.1.1 Hipótesis Especifica 1

La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

TEORIA DE AUTORES	ANÁLISIS
Sanabria Cosio & Araujo Hernández, (2005), realizaron “Un estudio de campo enfocado en las pequeñas empresas del sector comercial con el fin de conocer la situación actual de su proceso administrativo e identificar los principales problemas administrativos”, debido a que este tipo de empresas representan un factor relevante para la economía de su país, sin embargo, los resultados obtenidos indicaron “Que fue favorable la situación actual	Una compensación adecuada hará que la informalidad de los procesos administrativo disminuya, ya que el factor económico es el punto más importante dentro de las empresas. Así también a una mejor compensación los colaboradores podrán cumplir con los procedimientos adecuados.  Por tanto, coinciden con el autor.

debido a que más del 60% de las empresas no presentan deficiencias en su proceso administrativo”.	
---	--

### 5.1.2 Hipótesis Especifica 2

La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con las condiciones de trabajo seguro, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

TEORIA DE AUTORES	ANÁLISIS
<p>Para Todaro &amp; Godoy, (2001), un ambiente laboral se forma por dos aspectos:</p> <p>Ambiente físico, el cual debe ser agradable, donde las personas se sientan seguras para trabajar, con instalaciones apropiadas, con maquinarias y equipos en buenas condiciones, a fin de que puedan realizar bien sus labores, además de tener áreas de recreo y descanso.</p> <p>Ambiente humano, abarca las relación humanas, donde se valoren a las personas, el trabajo participativo, el trabajo en equipo, la comunicación y comprensión, a fin de que contribuya a un verdadero equipo de trabajo.</p>	<p>Un ambiente de trabajo físico es un factor importante, en la visita realizada se observó que las oficinas administrativas de la empresa cumplen mínimamente con un ambiente físico seguro (infraestructura e instalaciones eléctricas).</p> <p>Mientras que por el ambiente humano, se observó un ambiente tranquilo y cordial entre todos los colaboradores.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>

### 5.1.3 Hipótesis Especifica 3

La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

TEORIA DE AUTORES	ANÁLISIS
<p>La calidad de vida es considerada como aquella tarea que se origina en un entorno laboral, familiar, grupal o individual. Es decir, que busquen aumentar sus condiciones en base a la complacencia y tranquilidad, en consecuencia, obtenemos que la persona puede desarrollar un nivel humano integral en todas las áreas en las que pueda incursionar. Gómez &amp; Mesen, (2006).</p>	<p>El entorno laboral de la empresa familiar es apropiado, sin embargo, reconocen que la empresa podría brindar mejores condiciones a fin de que desarrollen sus capacidades y tengan un crecimiento personal y profesional en la organización.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>
<p>Sanz, (2002), considerando que la calidad de vida laboral buscar el desarrollo de cada trabajador, este puede otorgarle oportunidades tanto en el cumplimiento de tareas, toma de decisiones, utilización de procedimientos, capacitaciones, entre otros.</p>	<p>La capacitación es apropiada, por ello es importante que los dueños de las empresas envíen a los colaboradores a diversas capacitaciones con la finalidad de ampliar sus conocimientos teóricos y profesionalizarlos.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>

#### 5.1.4 Hipótesis Especifica 4

La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

TEORIA DE AUTORES	ANÁLISIS
<p>Honores, (2013), describió las principales conceptualizaciones y características de calidad laboral y clima laboral de los docentes contratados en el año 2013 por la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP. Para su metodología realizó un “diseño descriptivo</p>	<p>Contar con una apropiada calidad laboral permitirá que todos los colaboradores se integren a fin de llevar a cabo una adecuada organización de trabajo, a través de la buena comunicación y que las</p>

<p>correlacional de base no experimental con un enfoque cuantitativo”, realizando encuestas a una muestra de 170 personas en la cual los resultados determinaron que la correlación es positiva y de magnitud moderada (<math>r_s=0.5</math>; <math>p=0.0089</math>), con lo cual concluyó “Que la calidad laboral influye positivamente en el clima laboral de los docentes”.</p>	<p>relaciones personales sean armoniosas y cordiales.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>
<p>Ruiz, (2003), nos informa que a través de su investigación sobre el nivel de calidad de vida laboral de los operarios en las Pequeñas y Medianas empresas del Municipio Sotillo del Estado Anzoátegui (Venezuela), el resultado global es aceptable ya que las cifras indicaron un porcentaje del 50.01%, pero si la cifra incrementara, también incrementaría el bienestar de los operarios y así evitar la insatisfacción de estos.</p>	<p>Es importante propiciar un clima de convivencia óptimo y buenas relaciones humanas para obtener una buena integración en el trabajo.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>

### 5.1.5 Hipótesis Especifica 5

La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

TEORIA DE AUTORES	ANÁLISIS
<p>Azocar &amp; Díaz, (2002), realizaron una investigación con la finalidad “De analizar la calidad de vida laboral del Personal Secretarial en la Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui (Venezuela)”, para ello utilizaron</p>	<p>Las empresas familiares no cuentan con políticas y procedimientos por escrito, la gran mayoría de sus colaboradores conocen sus funciones y obligaciones, porque fueron indicadas verbalmente,</p>

<p>la metodología “De investigación de campo de carácter descriptivo y no experimental”. Para la muestra se tomó el 79% del total de la población, aplicando un cuestionario conformado por 11 preguntas claves, en el cual los resultados que se obtuvieron indicaron “Que la calidad de vida laboral es – Deficiente - debido al incumplimiento de sus normas, reglamento y políticas internas de dicha institución”.</p>	<p>por ello a veces no cumplen con alguna actividad porque desconocen que deben realizar.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>
<p>Liendo, (2010), definió en su tesis a la calidad de vida en el trabajo como el proceso que las empresas deben establecer para lograr sus objetivos, donde la participación en el trabajo es un componente importante para lograr objetivos comunes.</p>	<p>La empresa familiar realiza comités de reuniones de trabajo, sin embargo, estas no siempre son las más adecuadas, ya que a veces se toma decisiones sin considerar las opiniones de los colaboradores.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>

### 5.1.6 Hipótesis Especifica 6

La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

TEORIA DE AUTORES	ANÁLISIS
<p>Turpin, (2005), realizó “Un estudio acerca de la calidad de vida laboral” en donde distinguió:</p> <p>Que para la realización de diversas actividades a nivel empresarial es necesario intervenciones efectivas que permitan fortalecer la organización de tal forma que se</p>	<p>El tener espacio personal para realizar sus actividades fuera del horario de oficina es importante, actualmente la empresa ha tomado conciencia que sus colaboradores no deben permanecer más del tiempo estipulado en su contrato de trabajo, esto ha permitido que muchos de ellos mejoren su calidad de vida personal, logrando así</p>



logre la superación del nivel de vida individual, dentro del marco de la responsabilidad conjunta y de normas institucionales y democráticas.	que a la par tengan una calidad de vida laboral adecuada.  Por tanto, coinciden con el autor.
---	---

### 5.1.7 Hipótesis general

La informalidad de los procesos administrativos tiene relación con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.

TEORIA DE AUTORES	ANÁLISIS
Según Gómez E., (2001), “Aunque prácticamente todas las organizaciones tienen cierto nivel de formalización, también todas las organizaciones, inclusive las más formales, tienen un cierto grado de informalización”.	La empresa familiar es una organización formal ya que cumple con todo lo establecido por la ley peruana, sin embargo, también reconocen que sus actividades son informales ya que en ocasiones cada área cuenta hasta con 2 jefes y los colaboradores no saben a cuál de las indicaciones priorizar.  Por tanto, coinciden con los autores.
La informalidad, se puede expresar como el hecho de no ser formal, y en este sentido Villafuerte, (2003) detalla como informal, “Aquel que no diferencia las formalidades o políticas establecidas”.	
Para García, (2005), las causas que impulsan, provocan, influyen, contribuyen, o arrastran a un micro y pequeño empresario hacia la informalidad, pueden ser numerosos, pero el más importante son los “Trámites Burocráticos, ya que estos representan gastos adicionales, percibidos como un conjunto de desembolsos monetarios o en bienes equivalentes a los	

<p>que podemos agregar la inversión de tiempo, que en la mayoría de veces su costo es muy alto”.</p>	
<p>El Prompyme, (2005), manifiesta que empresario de una MYPE carece de información para ser formal, siendo las causas más habituales: la ausencia de un sistema o centro de información adecuado, el nivel de estudios que tienen las personas a cargo del negocio propio, el desinterés por formalizar sus procedimientos, solo posee interés en obtener ganancias, no quiere recabar información para pagos de impuestos.</p>	<p>Parte de los dueños de las empresas familiares no contar con procedimientos formales, ya que para la organización es importante generar ingresos, obtener rentabilidad y para la gerencia el tiempo en invertir que su personal se adecue a seguir políticas y procedimientos es pérdida económica.</p> <p>Por tanto, coinciden con los autores.</p>
<p>Según el informe del Foreign Investment Advisory Service - FIAS, (2014), los procesos administrativos de las empresas en el Perú son muy burocráticos, complejos, débiles y algunos casos no necesario. Por ello los factores que ven en la formalidad son; Sin retribución inmediata y directa de lo invertido en tiempo y dinero, así como trámites y procedimientos fastidiosos que ocupan mucho tiempo y representan gastos innecesarios.</p>	
<p>Segurado, (2002), dice que:</p> <p>Los empresarios en ocasiones anteponen en elegir por la informalidad, ya que eluden gastos administrativos, y consideran que ganan tiempo en iniciar otros procesos.</p> <p>Sin embargo, este escenario no será el ideal, debido a que tendrán que afrontar</p>	<p>El dueño de la empresa en la entrevista que se realizó informo que para ellos representa un gasto innecesario la formalización de sus procesos, que en una ocasión cotizaron con empresas la realización de estos servicios, sin embargo, los montos escapaban de su presupuesto, además manifestó que sus</p>

<p>consecuencias negativas ante su decisión de permanecer ante la informalidad, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tendrán que invertir en tiempo adicional para regularizar sus procedimientos</li><li>• Les impide conseguir registros de periodos anteriores</li><li>• Procedimientos informales resta confiabilidad como imagen a la empresa</li><li>• Las instituciones financieras le imposibilita obtener créditos</li><li>• La informalidad les impedirá contratar personal calificado</li><li>• La informalidad lo reducirá sus posibilidades de asociarse, y participar en otros mercados</li></ul>	<p>colaboradores ya conocían sus procedimientos porque los venias realizando desde hace mucho tiempo.</p> <p>Por tanto, coinciden con el autor.</p>
--	---

## CONCLUSIONES

- La relación encontrada en la investigación con respecto a la informalidad de los procesos administrativos y su relación con la calidad de vida laboral del factor humano en una organización empresarial familiar en lima metropolitana año 2018 es alta, es decir, es un factor importante que las empresas familiares cuenten con procedimientos de trabajo para mejorar la calidad de vida laboral de sus colaboradores, además se tiene que considerar otros factores, el más importante la fuga del talento humano, que siempre buscará mejoras en cuanto a su crecimiento profesional, otro el factor económico ya que las organizaciones hoy en día no están interesadas en perder dinero, más aun iniciando nueva búsqueda de talento, capacitándolos e invirtiendo en el tiempo que el nuevo integrante pueda adaptarse a las actividades de la organización, si vemos el resultado esto conlleva a que esta carencia sea un círculo vicioso.
- La relación encontrada en la investigación con respecto a la informalidad de los procesos administrativos y la compensación adecuada es moderada, es decir, a una mejor compensación percibida, la informalidad de los procesos administrativos disminuirá, ya que los colaboradores podrían cumplir los procedimientos de manera adecuada, siendo el factor económico un punto importante de mejora de la calidad de vida laboral.
- La relación encontrada en la investigación con respecto a la informalidad de los procesos administrativos y las condiciones de trabajo seguro es moderada, es decir, a una mejor condición de trabajo seguro, hará que la informalidad de los procesos administrativos disminuya, sin embargo, los colaboradores consideran que es una obligación por parte del empleador brindarles condiciones de trabajo seguro.
- La relación encontrada en la investigación con respecto a la informalidad de los procesos administrativos y la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal es moderada, es decir a una mejor la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, hará que la informalidad de los procesos administrativos disminuya, considerando que el desarrollo de las capacidades permitirá a los colaboradores obtener ventajas competitivas dentro de la organización.

- La relación encontrada en la investigación con respecto a la informalidad de los procesos administrativos y la integración social en la organización de trabajo es baja, es decir no es relevante la integración social ya que al ser una empresa familiar, no se considera tener un clima laboral o de integración óptima, ya que los dueños siempre serán los que tomen la decisión de la permanencia del personal.
  
- La relación encontrada en la investigación con respecto a la informalidad de los procesos administrativos y la participación de todos los integrantes de la organización de trabajo es moderada, es decir a una mejor participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, la informalidad de los procesos administrativos disminuirá, ya que para los colaboradores es importante que la organización tome en cuenta sus opiniones en los comités de reuniones en la organización de trabajo.
  
- La relación encontrada en la investigación con respecto a la informalidad de los procesos administrativos y el espacio para la vida personal es moderada, es decir a un mejor espacio para la vida personal, la informalidad de los procesos administrativos disminuirá, ya que los colaboradores podrán tener tiempo libre para dedicarse a realizar otras actividades personales, la principal de ellas el tener una convivencia familiar, los que aún no tienen hijos buscan profesionalizarse llevando cursos para mejorar su desempeño en la empresa y en algunas cosas mejores oportunidades laborales.

## RECOMENDACIONES

Al finalizar con la investigación se puede realizar las siguientes recomendaciones:

- Para un buen funcionamiento de las labores en las áreas de administración se debe elaborar las políticas y procedimientos, además de elaborarlas ponerlas en práctica a fin de que la calidad de vida laboral sea mejor en la organización.
- Los profesionales de las áreas de recursos humanos en las organizaciones familiares se encuentran en la obligación de informar a los dueños lo importante que es el factor humano y cuanto en valor económico pierden estas empresas al permitir la fuga del talento a consecuencia de no formalizar sus procedimientos.
- Se debe generar capacitaciones internas que permitan a los colaboradores conocer que la motivación no solo es el dinero, sino enseñarles que les motiva, desarrollando sus habilidades e iniciando el profesionalismo en ellos.
- Generar mayor integración en la organización del trabajo, donde las opiniones de todos sean escuchadas y que no sea solo algunos los que lideren las propuestas de mejoras y cambios.
- Los dueños en las organizaciones familiares deben tener en cuenta que la vida personal de sus colaboradores es importante ya que de ello dependerá que tan motivados pasen todos los días en las empresas que no les brindan las facilidades de mejora.

## REFERENCIAS

- Asmat Cueva, L., & Perez Tang, J. (2015). Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú. (*Tesis para optar el título de Ingeniero de Computación y Sistemas*), 135pp. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Azocar, L., & Díaz, D. (2002). Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la universidad de oriente – núcleo de Anzoátegui. (*Tesis para optar el título de Licenciado en Administración*), 137pp. Venezuela: Universidad de Oriente.
- Banco Mundial. (2010). *La informalidad en América Latina Crea Paradoja de Seguridad Social*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2010/06/08/wb-informality-latin-america-creates-social-security-paradox>
- Cárdenas Dávila, N. L. (2010). *Influencia de la informalidad en la competitividad de la micro y pequeña empresa en la región Arequipa 2010*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1079/bibliografia.html>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Chira Mora, C., & Limay Perez, F. (2014). Rediseño de procesos de recursos humanos para la implementación de un ERP aplicado a una mype. (*Tesis para optar el título de Ingeniero de Computación y Sistemas*), 99pp. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *El comportamiento humano en el trabajo* (11a ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Education.
- Felipe, L. (2013). Rediseño de los procesos logísticos de la empresa Oxígeno San Felipe. (*Tesis para optar el título de Licenciado en Administración*), 75pp. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Fernández Avila, M. (2009). Estandarización de los procesos de la producción y su incidencia en la eficiencia de la gestión en la industria del calzado en el Perú. (*Tesis para optar el grado académico de Doctor en Contabilidad y Finanzas*), 330pp. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Fernández, M. (2002). Reestructuración del Seguro Social. ¿Solución o nuevo problema? *Gaceta laboral*, 3(2), 2-34.

- FIAS. (2014). *Implementing a Unique Business Identifier in Government*. Obtenido de <https://www.wbginvestmentclimate.org/>
- García, E. (2005). Competitividad e Innovación en la Micro y Pequeña Empresa. Retos previos a superar. *Estudios de Economía Aplicada*, 33(3), 12-34.
- Gómez Ceja, G. (2008). *Planeación y Organización de Empresas* (Octava ed.). México: McGraw-Hill.
- Gómez, E. (2001). *Control total de la Calidad* (Primera ed.). LEGIS Fondo Editorial de Colombia.
- Gómez, G., & Mesen, L. (2006). La influencia de los incentivos orientados a la calidad de vida laboral en los funcionarios administrativos de la Universidad de Costa Rica. (*Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social*), 218pp. Universidad de Costa Rica.
- Harter, T. (2002). Quality in the marketplace: A theoretical and empirical investigation. *European Management Journal*, 19 (2), 203-211.
- Honores, R. (2013). Bienestar Social Laboral con un enfoque de calidad laboral y clima organizacional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres. (*Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas*), 103pp. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- IEEM. (2012). *Revista de Negocios: Empresas familiares*. Obtenido de <http://socrates.ieem.edu.uy/wp-content/uploads/2012/08/focalizado.pdf>
- Ipyme. (2002). *Coloquio Europeo sobre la empresa familia*. Obtenido de [http://www.ipyme.org/presidencia/pdf/conf\\_familia.pdf](http://www.ipyme.org/presidencia/pdf/conf_familia.pdf)
- Koontz, L., & Weihrich, R. (2003). *Administración una Perspectiva Global* (12va ed.). México: McGraw-Hill.
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (Séptima ed.). México: Pearson Educación.
- Levin, R., & Rubin, D. (2004). *Estadística para administración y economía* (7ma ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Liendo, L. (2010). *Estudio sobre Calidad de Vida Laboral de los Empleados de la Empresa AJEVEN, C.A.* Barcelona: Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.
- Maristany, J. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Primera ed.). Buenos Aires: Prentice Hall.
- Martinez, G. (2014). *Empresas Familiares*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2014/en-el-peru-solo-el-15-de-las-empresas-familiares-logran-llegar-a-la-tercera-generacion/>



- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38-47. Obtenido de <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Medina, G. (2002). *Mundo ejecutivo. Improvisación*. México: Editorial Lastre Empresarial.
- Mendenhall, W., Beaver, R., & Beaver, B. (2010). *Introducción a la probabilidad y estadística* (13 era ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Mercado, H. (2001). *Administración Aplicada Teoría y Práctica* (Segunda ed.). México: Limusa.
- Ministerio del Trabajo y Promoción del Empleo. (2009). *La informalidad laboral*. Obtenido de <http://www.mintra.gob.pe/mostrarNoticias.php?codNoticia=4577>
- Montaner, R. (2000). *La empresa familiar mueve el mundo* (1ra ed.). España: Editorial Euromadi Iberica SA.
- Münch, H., & García, L. (2000). *Fundamentos de Administración* (Quinta ed.). México: Trillas.
- Murray, S. (2010). *Probabilidad y estadística*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- OIT. (2015). *Informalidad en América Latina*. Obtenido de [http://www.oit.org.pe/index.php?option=com\\_taxonomy &tag=informalidad&Itemid=1517](http://www.oit.org.pe/index.php?option=com_taxonomy &tag=informalidad&Itemid=1517)
- Oliveira, J. (2003). Calidad de vida laboral en instituciones de salud en Brasil. *En VIII Congreso Nacional de Psicología*. Encuentros en Psicología Social.
- Organización de Naciones Unidas. (2000). *Desarrollo Humano: informe 2000. Naciones Unidas*. Nueva York.
- Pallela, S., & Martins, F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Peralta, J. (2015). Implantación de los procesos de gestión de incidentes según ITIL v3.0 en el área de TI en Renusa. *(Tesis para optar el título de Ingeniero de Computación y Sistemas)*, 105pp. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Prompyme. (2005). *La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en el Perú*. Lima: Centro de Promoción de la Pequeña y Micro Empresa.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Quezada, L. (2010). *Estadística para ingenieros* (Primera ed.). Perú: Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Real Academia Española. (2019). *Página web*. Obtenido de <http://www.rae.es/>

- Ríos Sánchez, K. (2014). Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en Lima Metropolitana 2012 - 2013. (*Tesis para optar el título como Contador Público*), 137pp. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porres.
- Ríos, V. (2010). *Diagnóstico de la calidad de vida laboral percibida por los trabajadores de cuatro servicios clínicos del complejo asistencial "Dr. Víctor Ríos Ruiz" de los Ángeles (CAVRR)*. Estados Unidos: Universidad del Bio-Bio.
- Robbins, C. (2000). *Administration de Empresas* (Septima ed.). Mexico: Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S. (2002). *Fundamentos de administración, conceptos esenciales y aplicaciones* (Primera ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2000). *Como Administrar Pequeñas y Medianas Empresas* (Cuarta ed.). México: ECAFSA.
- Ruiz Bolivar, C. (2002). Instrumentos de la Invesigación educativa. Venezuela: Fedupel.
- Ruiz, V. (2003). Estudios sobre la Calidad de Vida Laboral de los trabajadores de la Pequeña y Mediana Empresa del Municipio Sotillo. (*Tesis para optar el título de Licenciado en Administración*), 154pp. Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo de Anzoátegui.
- Sáenz, J. (2006). Trabajo Social en Recursos Humanos. *Revista de Trabajo Social. C.C.S.S. Costa Rica*, 2(46), 2-14.
- Sanabria Cosio, A. A., & Araujo Hernández, E. (2005). El proceso administrativo en las pequeñas empresas comerciales dedicadas a la venta al por mayor en Cd. Oregón. (*Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración*), 115pp. Mexico: Instituto tecnológico de Sonora.
- Sánchez, J. (2004). Acuerdo intragrupal: una aplicación a la evaluación de la cultura de los equipos de trabajo. *Psicothema*, 16 (1), 88-93.
- Sanz, R. (2002). Enfoque universalista de recursos humanos. Estudio empírico de sus efectos sobre los resultados de la empresa. *Revista Europea de Dirección y Economía de Empresa*, 11(1), 163-182.
- Segurado, A. (2002). Calidad de Vida Laboral Hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14(4), 828- 836.
- Silva, M. (2006). Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional. (*Tesis para optar el título de Doctor en Recursos Humanos*), 205pp. España: Universidad de Barcelona.
- Stoner, J., & Wankel, C. (2000). *Administración* (Quinta ed.). México: Prentice-Hall.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (Cuarta ed.). Mexico: Limusa.

- Teitelbaum, A. (2002). *Observatorio de multinacionales de América Latina. Empresa transnacional*. Obtenido de <http://omal.info/spip.php?article4802>
- Todaro, R., & Godoy, L. (2001). *Desempeño laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/cpa/n17-18/n17a08>
- Turpin, D. (2005). Japanese approaches to customer satisfaction: some best practices. *Journal Long Range Planning*, 28(3), 8-84.
- Villafuerte, C. (2003). *CENTTY*. Arequipa: Informe PYME - Región de Arequipa 2002.
- Walton, R. (2010). Work innovations in the United States. *Harvard Business Review*, 57(1), 88-98.
- Wright, T. (2004). The Role of Psychological Well-Being in Job Performance: A Fresh Look at an Age-Old Quest. *Organizational Dynamics*, 33.(4), 338-351.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de coherencia

	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Preguntas del cuestionario	
<b>GENERAL</b>	¿De qué manera la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018?	Determinar si la informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	La informalidad de los procesos administrativos tiene relación con la calidad de vida laboral según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	V1 Informalidad de los procesos administrativos	Planificación	1	¿Conoce a cerca de la planificación estratégica de la empresa?
						2	¿Crees que la planificación estratégica implementada cumple con los objetivos planteados?
						3	¿Conoce los planes de trabajo por cada departamento?
						4	¿Consideras que se requiere realizar algunas mejoras?
					Organización	5	¿Conoce la misión, visión, objetivos y valores de la empresa?
						6	¿Conoce el organigrama de la empresa?
						7	¿Cuenta con los manuales de funciones y procedimientos de la empresa para realizar sus labores?
						8	¿Usted dispone de los recursos y materiales necesarios para cumplir sus funciones en forma eficiente?
				Dirección	9	¿Los empleados participan en la mejora de procesos de la empresa?	
					10	¿Los empleados respetan a las autoridades de la organización?	
					11	¿Crees que los jefes a cargo son las personas adecuadas para dirigir las áreas de trabajo?	
				Control	12	¿Estás de acuerdo con la forma de la supervisión en el control de los trabajos implementados?	
					13	¿Estás de acuerdo en que los procesos administrativos de asistencia (entrada y salida) son los adecuados?	
					14	¿Consideras si las normas y políticas actuales de la empresa son las más adecuadas en cuanto a la evaluación del desempeño?	
					15	¿Crees que el control y/o monitoreo de los procesos son eficaces y eficientes para mejorar el desempeño de la empresa?	
				V2 Calidad de vida laboral			

	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Preguntas del cuestionario	
ESPECÍFICOS	¿Cuál es la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018?	Determinar la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la compensación adecuada, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	V2 Compensación adecuada	Ingreso adecuado Compensación e Incentivos	16	¿Consideras que tu ingreso es el adecuado para la labor que realizas?
						17	¿Para usted las recompensas e incentivos que se brindan son buenas?
	¿Cuál es la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y las condiciones de trabajo seguro y saludable, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018?	Determinar la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y las condiciones de trabajo seguro y saludable, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con las condiciones de trabajo seguro, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018	V2 Condiciones de trabajo seguro	Ambiente físico	18	¿El espacio físico en que trabaja es cómodo, adecuado y cumple con las medidas de prevención y seguridad?
						19	¿Las condiciones de trabajo (iluminación, mobiliario ergonómico, libre de polvo y contaminación, espacio amplios, higiene, entre otros) son adecuados?
	¿Cuál es la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018?	Determinar la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	V2 Oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal	Autonomía Habilidades Línea de carrera en la organización	20	¿En esta organización existe un sistema de promoción y ascensos que ayuda al trabajador?
						21	¿Considero que mi empleo me ha permitido tener más autonomía en las decisiones que tomo en el trabajo?
22						¿Considera usted que las capacitaciones brindadas le han permitido desarrollar otras habilidades para mejorar su desempeño laboral?	

	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Preguntas del cuestionario	
ESPECÍFICOS	¿Cuál es la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018?	Determinar la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la integración social en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018	V2 Integración social en la organización de trabajo	Comunicación Motivación Convivencia laboral	23	¿La comunicación y relaciones personales en su centro de trabajo son armoniosas y cordiales?
						24	¿Recibe usted alguna forma de motivación en su trabajo?
						25	¿El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado?
	¿Cuál es la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la participación de todos los integrantes de la empresa en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018?	Determinar la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y la participación de todos los integrantes de la empresa en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con la participación de todos los integrantes en la organización de trabajo, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	V2 Participación de todos los integrantes de la empresa en la organización de trabajo	Libertad de expresión Obligación por las normas de ley	26	¿Crees que los comités de reuniones de trabajo son las más adecuadas?
						27	¿Todas las opiniones de los trabajadores en los comités de reuniones en la organización de trabajo son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?
	¿Cuál es la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018?	Determinar la relación entre la informalidad de los procesos administrativos y el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018.	La informalidad de los procesos administrativos se relaciona con el espacio para la vida personal, según la percepción de los colaboradores de una empresa familiar de Lima metropolitana, año 2018	V2 Espacio para la vida personal	Tiempo libre Vida personal Vida familiar	28	¿Cuenta con tiempo libre para dedicarme a actividades personales fuera del horario de trabajo?
						29	¿Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia?
						30	¿Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de estudios superiores?

## Anexo 2. Formato de encuesta

### ENCUESTA PARA APLICACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Por favor lea las preguntas que a continuación se detalla y marque con un aspa (x) donde considere conveniente.

Le recordamos que este estudio es CONFIDENCIAL. La información recogida no será analizada de forma individual.

LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS		1	2	3	4
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Conoce a cerca de la planificación estratégica de la empresa?				
2	¿Crees que la planificación estratégica implementada cumple con los objetivos planteados?				
3	¿Conoce los planes de trabajo por cada departamento?				
4	¿Consideras que se requiere realizar algunas mejoras?				
5	¿Conoce la misión, visión, objetivos y valores de la empresa?				
6	¿Conoce el organigrama de la empresa?				
7	¿Cuenta con los manuales de funciones y procedimientos de la empresa para realizar sus labores?				
8	¿Usted dispone de los recursos y materiales necesarios para cumplir sus funciones en forma eficiente?				
9	¿Los empleados participan en la mejora de procesos de la empresa?				
10	¿Los empleados respetan a las autoridades de la organización?				
11	¿Crees que los jefes a cargo son las personas adecuadas para dirigir las áreas de trabajo?				
12	¿Estás de acuerdo con la forma de la supervisión en el control de los trabajos implementados?				
13	¿Estás de acuerdo en que los procesos administrativos de asistencia (entrada y salida) son los adecuados?				
14	¿Consideras si las normas y políticas actuales de la empresa son las más adecuadas en cuanto a la evaluación del desempeño?				
15	¿Crees que el control y/o monitoreo de los procesos son eficaces y eficientes para mejorar el desempeño de la empresa?				

<b>CALIDAD DE VIDA LABORAL</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
		<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1	¿Consideras que tu ingreso es el adecuado para la labor que realizas?				
2	¿Para usted las recompensas e incentivos que se brindan son buenas?				
3	¿El espacio físico en que trabaja es cómodo, adecuado y cumple con las medidas de prevención y seguridad?				
4	¿Las condiciones de trabajo (iluminación, mobiliario ergonómico, libre de polvo y contaminación, espacio amplios, higiene, entre otros) son adecuados?				
5	¿En esta organización existe un sistema de promoción y ascensos que ayuda al trabajador?				
6	¿Considero que mi empleo me ha permitido tener más autonomía en las decisiones que tomo en el trabajo?				
7	¿Considera usted que las capacitaciones brindadas le han permitido desarrollar otras habilidades para mejorar su desempeño laboral?				
8	¿La comunicación y relaciones personales en su centro de trabajo son armoniosas y cordiales?				
9	¿Recibe usted alguna forma de motivación en su trabajo?				
10	¿El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado?				
11	¿Crees que los comités de reuniones de trabajo son las más adecuadas?				
12	¿Todas las opiniones de los trabajadores en los comités de reuniones en la organización de trabajo son tomadas en cuenta para la toma de decisiones?				
13	¿Cuento con tiempo libre para dedicarme a actividades personales fuera del horario de trabajo?				
14	¿Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia?				
15	¿Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de estudios superiores?				



**Anexo 3. Registro de información en base datos en hoja de cálculo (Excel)**

<b>N° Trabajador</b>	<b>P 1</b>	<b>P 2</b>	<b>P 3</b>	<b>P 4</b>	<b>P 5</b>	<b>P 6</b>	<b>P 7</b>	<b>P 8</b>	<b>P 9</b>	<b>P 10</b>	<b>P 11</b>	<b>P 12</b>	<b>P 13</b>	<b>P 14</b>	<b>P 15</b>	<b>P 16</b>	<b>P 17</b>	<b>P 18</b>	<b>P 19</b>	<b>P 20</b>	<b>P 21</b>	<b>P 22</b>	<b>P 23</b>	<b>P 24</b>	<b>P 25</b>	<b>P 26</b>	<b>P 27</b>	<b>P 28</b>	<b>P 29</b>	<b>P 30</b>
1	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
4	2	2	2	4	1	4	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2
5	3	2	2	4	3	4	1	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2
6	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
7	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
8	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1
9	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
11	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
13	3	3	2	4	1	3	1	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2

<b>N° Trabajador</b>	<b>P 1</b>	<b>P 2</b>	<b>P 3</b>	<b>P 4</b>	<b>P 5</b>	<b>P 6</b>	<b>P 7</b>	<b>P 8</b>	<b>P 9</b>	<b>P 10</b>	<b>P 11</b>	<b>P 12</b>	<b>P 13</b>	<b>P 14</b>	<b>P 15</b>	<b>P 16</b>	<b>P 17</b>	<b>P 18</b>	<b>P 19</b>	<b>P 20</b>	<b>P 21</b>	<b>P 22</b>	<b>P 23</b>	<b>P 24</b>	<b>P 25</b>	<b>P 26</b>	<b>P 27</b>	<b>P 28</b>	<b>P 29</b>	<b>P 30</b>	
14	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	1	3
15	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
16	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	
17	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
18	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	4	3	4	
19	2	2	2	4	2	2	2	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	1	4	1	3	2	2	2	3	3	4	
20	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	2	4	
21	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	
22	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	
23	2	2	2	4	1	1	1	1	1	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	2	3	1	3	4	4	4	4	
24	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

**Anexo 4. Registro de información en base de datos del sistema estadístico (SPSS)**

	N°Trabajador	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	1	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2		
2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
4	4	2	2	2	4	1	4	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	
5	5	3	2	2	4	3	4	1	3	3	4	3	3	2	2	3	4	2	3	4	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	
6	6	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	
7	7	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
8	8	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	3	2	1	
9	9	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	10	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
11	11	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	12	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
13	13	3	3	2	4	1	3	1	2	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	
14	14	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	4	3	2	3	2	2	2	1	3	
15	15	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	
16	16	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	
17	17	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	
18	18	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	4	3	4	
19	19	2	2	2	4	2	2	2	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	3	1	4	1	3	2	2	2	3	3	4	
20	20	2	2	2	3	4	4	3	2	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	4	
21	21	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	4	3	3	3	3	2	2	4	2	4	3	4	4	3	
22	22	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	
23	23	2	2	2	4	1	1	1	1	1	3	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	1	4	2	3	1	3	4	4	4	4	
24	24	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4	
25	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
26	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
27																																

## Anexo 5. Análisis de datos: Eliminación de preguntas por cada dimensión

### Dimensión 1: Planificación (variable independiente: informalidad de los procesos administrativos)

Al realizar el análisis de fiabilidad en el modelo Alfa de Cronbach se genera un coeficiente de fiabilidad de 0.639, por ello se decidió eliminar la pregunta 4, con este cambio nuestro Alfa de Cronbach mejora a 0.773.

#### Anterior

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach	N de elementos		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
0,639	4	P1. ¿Conoce acerca de la planificación estratégica de la empresa?	0,376
		P2. ¿Crees que la planificación estratégica implementada cumple con los objetivos planteados?	0,494
		P3. ¿Conoce los planes de trabajo por cada departamento?	0,516
		P4. ¿Consideras que se requiere realizar algunas mejoras?	0,773

#### Modificada

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach	N de elementos		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
0,773	3	P1. ¿Conoce acerca de la planificación estratégica de la empresa?	0,376
		P2. ¿Crees que la planificación estratégica implementada cumple con los objetivos planteados?	0,494
		P3. ¿Conoce los planes de trabajo por cada departamento?	0,516

**Dimensión 3: oportunidad de desarrollar las capacidades humanas y crecimiento personal  
(variable dependiente: calidad de vida laboral)**

Al realizar el análisis de fiabilidad en el modelo Alfa de Cronbach se genera un coeficiente de fiabilidad de 0.433, por ello se decidió eliminar la pregunta 21, con este cambio nuestro Alfa de Cronbach mejora a 0.560.

**Anterior**

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach	N de elementos		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
0,433	3	P20. ¿En esta organización existe un sistema de promoción y ascensos que ayuda al trabajador?	0,303
		P21. ¿Considero que mi empleo me ha permitido tener más autonomía en las decisiones que tomo en el trabajo?	0,560
		P22. ¿Considera usted que las capacitaciones brindadas le han permitido desarrollar otras habilidades para mejorar su desempeño laboral?	-0,095 <sup>a</sup>

**Modificada**

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach	N de elementos		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
0,560	2	P20. ¿En esta organización existe un sistema de promoción y ascensos que ayuda al trabajador?	0,303
		P22. ¿Considera usted que las capacitaciones brindadas le han permitido desarrollar otras habilidades para mejorar su desempeño laboral?	-0,095 <sup>a</sup>

**Dimensión 4: Integración social en la organización de trabajo (variable dependiente: calidad de vida laboral)**

Al realizar el análisis de confiabilidad en el modelo Alfa de Cronbach se genera un coeficiente de fiabilidad de 0.473 por ello se decidió eliminar la pregunta 24, con este cambio nuestro Alfa de Cronbach mejora a 0.629.

**Anterior**

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach	N de elementos		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
0,473	3	P23. ¿La comunicación y relaciones personales en su centro de trabajo son armoniosas y cordiales?	0,420
		P24. ¿Recibe usted alguna forma de motivación en su trabajo?	0,629
		P25. ¿El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado?	0,133

**Modificada**

Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de total de elemento	
Alfa de Cronbach	N de elementos		Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
0,629	2	P23. ¿La comunicación y relaciones personales en su centro de trabajo son armoniosas y cordiales?	0,420
		P25. ¿El clima de convivencia y relaciones humanas es adecuado?	0,133