



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El Estrés Laboral y Calidad de Vida en los Trabajadores en
la Empresa CEA S.A.C, Los Olivos, 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Chipana Jimenez, Kenya Mery (orcid.org/0000-0003-1185-5947)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (orcid.org/0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres, por su afecto y gran cariño desinteresado, por su paciencia y apoyo incondicional, quienes me brindaron respaldo en todo el proceso del desarrollo de este trabajo de investigación, también a CEA S.A.C. por el apoyo en la entrega de información, para el desarrollo de esta investigación.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la formación profesional recibida, así mismo a mis profesores por sus sabias enseñanzas, por último, a mis compañeros de la universidad César Vallejo por permitirme compartir grandes momentos de aprendizaje juntos.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo, diseño y nivel de investigación	18
3.2 Variables, operacionalización	20
3.3 Población y muestra	25
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
3.5 Procedimiento	26
3.6 Método de análisis de datos	27
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencias y porcentajes según Estrés laboral	28
Tabla 2: Distribución de frecuencia y porcentajes según Calidad de vida	29
Tabla 3: contingencia estrés laboral y calidad de vida	30
Tabla 4: contingencia factor ambiental y calidad de vida	31
Tabla 5: contingencia factor organizacional y calidad de vida	32
Tabla 6: contingencia factor personal y calidad de vida	33
Tabla 7: Nivel de correlación estrés laboral y calidad de vida	36
Tabla 8: nivel de correlación estrés laboral con factor ambiental, factor organizacional y factor personal	37

Resumen

La tesis: “El estrés laboral y calidad de vida en los trabajadores en la empresa CEA S.A.C, Los Olivos, 2019”, tuvo como finalidad principal: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, así mismo verificar si se relaciona las dimensiones: Factor ambiental, factor organizacional y factor personal. Por lo tanto, la respuesta a estos objetivos mencionados anteriormente se argumentó basado a la metodología empleada en la tesis propuesta, es decir el método utilizado fue hipotético – deductivo de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal y el nivel de investigación fue descriptivo - correlacional, estudiando a una población de 60 colaboradores de la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C y para la muestra se utilizó el de tipo censal, seguidamente la recolección de la data fue mediante la técnica: encuesta e instrumento: cuestionario, esta última constaba de 17 afirmaciones con respuestas cerradas en escala Likert de 5 alternativas, también fue validado por juicio de expertos y medida su confiabilidad a través de la estimación del alfa de Cronbach el cual para el estrés laboral fue de 0.939, tomando como referencia a la tabla 4, el cual resulta consistente, fiable y excelente, por otro lado, la calidad de vida obtuvo un producto de 0.924 tomando como referencia a la tabla 4, el cual resulta consistente, fiable y excelente, luego de haber sido recabado la data se pasó a procesar y analizar en el programa estadístico Spss V. 25. Las conclusiones y recomendaciones ayudaron a contrastar las hipótesis planteadas y responder los objetivos estipulados, para lo cual se obtuvo productos favorables, que evidenciaron la relación significativa del estrés laboral y calidad de vida, fundamentado mediante la correlación de Rho Spearman de resultado 0.750 conforme a los niveles de correlación de la tabla 16, existió una correlación positiva alta o considerable; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, que es menor al nivel de significación de 0.05 ($0.000 < \alpha = 0.05$; 95%; $Z = 1.96$).

Palabras clave: Estrés laboral, calidad de vida, factor ambiental, organizacional, personal.

Abstract

The thesis: "Work stress and quality of life in workers in the company CEA SAC, Los Olivos, 2019", had as its main purpose: Determine the relationship between work stress and the quality of life of workers in the company CEA (Andean electro company) SAC, Los Olivos, 2019, also check if the dimensions are related: Environmental factor, organizational factor, and personal factor. Therefore, the response to these objectives mentioned above was based on the methodology used in the proposed thesis, that is, the method used was hypothetical - type deductive applied with a quantitative approach, non-experimental design of cross-section and the level of Research was descriptive - correlational, studying a population of 60 employees of the company CEA (Andean Electro Company) SAC and for the sample the census type was used, then the collection of the data was through the technique: survey and instrument: questionnaire , the latter consisted of 17 statements with closed answers in Likert scale of 5 alternatives, it was also validated by expert judgment and measured its reliability through the estimation of Cronbach's alpha which for work stress was 0.939, taking as reference to table 4, which is consistent, reliable and excellent, on the other hand, the quality of life obtained or a product of 0.924 taking as reference the table 4, which is consistent, reliable and excellent, after having been collected the data was processed and analyzed in the statistical program Spss V. 25. The conclusions and recommendations helped to contrast the proposed hypotheses and respond to the stipulated objectives, for which favorable products were obtained, which evidenced the significant relationship of work stress and quality of life, based on the correlation of Rho Spearman of result 0.750 according to the correlation levels of table 16, there was a high or considerable positive correlation; and the bilateral significance found is 0.000, which is less than the significance level of 0.05 ($0.000 < \alpha = 0.05$; 95%; $Z = 1.96$).

Keywords: Work stress, quality of life, environmental factor, organizational, personal

I. INTRODUCCIÓN

El marco global, hace mención al estrés laboral, ha convertido a muchas empresas en poner atención al mal psicológico que aquejan todos sus colaboradores, donde la mayor falencia que presenta una compañía al tener este tipo de males dentro de sus procesos productivos y administrativos, es que el personal no se desempeña formidablemente, por lo que no se cumplen con los objetivos y metas planteadas, ocasionando un atraso en el desarrollo exitoso de la organización. De tal manera la calidad de vida en el trabajo para las empresas, asimila dos posiciones por un lado el bienestar y satisfacción de los empleados y por otra parte el gran interés de las organizaciones.

Por otro lado a nivel de Latinoamérica se señala que el estrés laboral es una situación adversa para todas las compañías, pues en México los colaboradores tienen una de las rutinas laborales más extensas en que el trabajador está dentro las oficinas laborando, ya sea en su función habitual o en otros que aceres que tenga a su cargo, en ese sentido esta nación cuenta con un 43% de mayor estrés laboral, así mismo Erika Villavicencio coordinadora de la Facultad de Psicología de la Unan, mencionó que se debe cuidar la lealtad y el compromiso de los trabajadores, dando valor al que y como realizan sus actividades, pues con esta premisa ellos se sentirán motivados a cumplir los objetivos que la entidad persigue (Infobae, 2019, p. 1),

También, a nivel nacional, la realidad de este mal, no es ajena, ya que, la Universidad Privada del Norte (UPN), argumentó que el 60% de los peruanos sufren de estrés, mientras que el 70% de los colaboradores tienen esta enfermedad con la presencia de problemas y la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores, pues este malestar no es de origen genético sino se concibe en el transcurso y circunstancias según el desempeño de los integrantes de una organización (Info Capital Humano, 2019, p. 1).

Y a nivel local, se planteó el presente trabajo de investigación denominado Estrés laboral y calidad de vida, en los trabajadores de la empresa compañía

Electro Andina, 2019, considerando que diversas investigaciones plantearon que el estrés laboral afecta de manera paulatina y negativa las organizaciones; disminuye el rendimiento del trabajador e incrementa el ausentismo laboral, por ello la organización está atravesando una fase de carencia en productividad y desarrollo empresarial adecuado, por la falta de atención en este tema que es de suma importancia, ya que el personal es un elemento vital para todo proceso administrativo, pues sino se tiene un ambiente laboral formidable no se genera competitividad frente a los contendientes del mercado y por ende se verá reflejado en largo plazo en consecuencias de quiebra de la entidad o en todo caso el estancamiento y generación de cuellos de botella que obligaran a la sociedad a incurrir en gastos innecesarios, sobre todo a la pérdida del talento humano que se tiene dentro de ella.

II. MARCO TEÓRICO

En base a lo antes mencionado, se tomó en consideración a trabajos previos, que tuvieron relación con la tesis planteada, en ese sentido se enunció a nivel internacional a Calvache (2015), la indagación se basó en una adversidad encontrada dentro de la organización, es decir se percibió que el desempeño de los trabajadores no estaba acorde a las exigencias que la empresa proponía, por el contrario los colaboradores se encontraban insatisfechos con las condiciones mobiliarias y sobre todo con el ambiente laboral, en ese contexto la tesis propuso el objetivo de encontrar la relación entre las variables de estudio, para ello se estructuró mediante una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transaccional y de nivel descriptivo correlacional, por otro lado la recolección de los datos se hizo mediante la encuesta y el cuestionario de una población de 54 empleados y de la misma se tomó a 18 colaboradores como muestra representativa, por tanto en conclusión se pudo inferir que entre ambas variables de estudio existió relación significativa, por ello se recomendó implantar capacitaciones constantes; mejoras en los mobiliarios que se usa para laborar y mejorar una calidad de vida laboral efectuando talleres de habilidades blandas y duras para todos los empleados de la organización.

Pazmiño (2014), la indagación se basó en una situación adversa que estaba ocurriendo en los centros de estudio de las universidades estatales del Ecuador, pues claramente se evidenciaba una falta de compromiso de las instituciones frente al adecuado ambiente laboral donde se desempeñan todos los miembros de las organización, ya que con ello se vio un descontento de los trabajadores y un bajo rendimiento en la productividad de los mismos, por ello la exploración tuvo el objetivo de buscar la relación existente entre la calidad de vida en el trabajo y el estrés del personal, para lograr ello la estructura metodológica de la investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de diseño no experimental transaccional y de nivel descriptivo correlacional, para lo cual se llevó a cabo la recolección de datos mediante encuestas y cuestionario elaborados para una población de 845 colaboradores y se tomó una muestra representativa de 447 , en ese contexto la indagación llegó a una conclusión de que ambas variables tuvieron

correspondencia significativa, por lo tanto se sugirió realizar inspecciones constantes sobre los mobiliarios para verificar si están en buen estado y el ambiente donde trabajan los empleados, así mismo tomar la debida importancia en la salud de los mismos.

Alvear (2016), la exploración se fundamentó en un estudio basado en cómo concebían el estrés laboral los trabajadores de todas las áreas en la institución investigada, pues ello se percibió de acuerdo al exceso de horas laborales y sobre todo a la sobre carga de trabajo, ya que no se contaba un adecuado plan de delegaciones de funciones, por eso motivo la indagación tuvo el principal objetivo de buscar las causas en detalle que ocasionaba este tipo de malestar a los empleados, para lo cual el estudio estuvo planteado en una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional, así mismo teniendo como población a 607 individuos, por lo cual la muestra fue de 207 personas, optando por utilizar encuestas y cuestionarios como fuentes de recaudación de datos, por tanto se concluyó con los resultados obtenidos que existe mayor probabilidad de generar estrés laboral en colaboradores administrativos que trabajadores de otras áreas y que existe una relación significativa entre los trabajos activos, pasivos y de alta tensión con el estrés laboral, por ello se recomendó aplicar la reingeniería de procesos en los roles de cada empleado para distribuir bien los tiempos de cada labor encomendada.

Espinoza (2015), la investigación se fundamentó en el hallazgo del autoestima que tenían los trabajadores del área administrativa de la organización investigada, pues de acuerdo a ello se observaría como es el comportamiento de esta variable con el estrés laboral, ya que los trabajadores manifestaron estar con un autoestima desfavorable por motivos de que las personas manifestaron su opinión negativa referente a la corrupción que esta institución tenía, en esta investigación se proyecta como objetivo encontrar la relación significativa de ambas variables para lograr ello se utilizó un método científica de tipo aplica con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, optando usar encuestas y cuestionarios diseñado para 46 personas, la muestra fue la misma ya que el muestreo fue de tipo censal, de tal manera se realizó dicha

información y se tuvo como resultado de que ambas variables de estudio se relacionan y por ende se sugirió hacer un pre estudio de la salud mental de los empleados de esta área para saber cómo están en un contexto de tiempo real y también un post estudio si ha mejorado este elemento, porque de ahí partirá decisiones que ayuden elevar el autoestima y por ende se mitigara o disminuirá el estrés laboral que existe dentro de la entidad.

Kivimäki y Kawachi (2015), en la investigación se pronunció como el estrés laboral tuvo consecuencia en la enfermedad cardiovascular de los trabajadores, partiendo en tener un claro objetivo de determinar el efecto que tiene el estrés laboral en las enfermedades cardiovasculares de los colaboradores, por tanto la investigación realiza una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, nivel explicativo-causal y método hipotético-deductivo, por consiguiente al procesar los datos, los mismos que resultaron positivos entre las variables mencionadas, se propuso tener en cuenta el tiempo excesivo de trabajo de los empleados y sobre todo estar en constante observación la conducta de cada uno de ellos para poder diagnosticar y mitigar este mal.

Frone (2016), la investigación estuvo argumentada en un análisis de la probabilidad que el estrés laboral se asocia con el exceso de tomar bebidas alcohólicas, para ello se tomó como propuesta un modelo de automedicación que ayude a mitigar dicho mal, por ello la investigación tuvo como objetivo principal determinar entre ambas variables, para todo ello, se empleó la metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de diseño no experimental-transversal y nivel descriptivo-correlacional, al procesar la data recopilada, generó resultados afirmantes, los cuales enunciaron la relación del estrés y el consumo de alcohol y se recomendó, aprobar el modelo de automedicación bifásico para mitigar esta enfermedad.

Smith, Hughes, Dejoy y Dyal (2018), la indagación estuvo mencionada en base a la problemática del estrés laboral, agotamiento y los conflictos laborales-familiares, por lo tanto la investigación tiene como objetivo encontrar la relación que existe entre las variables antes mencionadas, para corroborar ello se recolectó

datos y fueron procesados como también analizados, para luego con los resultados encontrados concluir que las variables si se relacionan, por último se recomendó estar en constante monitoreo del aspecto psicológico laboral de todos los trabajadores, para poder prevenir esta enfermedad.

Yu, Wang, Zhai y Yang (2015), la investigación estuvo argumentada en el marco de verificar el efecto que tiene el estrés laboral en el agotamiento del trabajo, delimitando la unidad de análisis a los docentes, se tiene como objetivo principal de determinar ambas variables, la metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y de nivel explicativo-causal, en ese contexto se recolecto datos, los mismos que fueron procesados y analizados, ya que estos brindaron resultados, que ayudaron a las variables a influenciar positivamente y se sugirió estudiar y estar en constante seguimiento de las actividades laborales de los trabajadores y darles charlas de autocontrol, para que prevengan el estrés laboral y el agotamiento de todos los trabajadores en sus funciones.

Bragard, Dupuis y Fleet (2015), los investigadores fundamentaron la exploración asociándola a la calidad de vida laboral, agotamiento y estrés de los galones del área de emergencias, en ese contexto el objetivo principal es buscar la relación entre las variables mencionadas, para ello, la metodología empleada fue de tipo cualitativa, diseño no experimental-transversal y nivel descriptivo-correlacional, después de haber recopilado los datos mediante hechos documentarios, se concluyó que ambas variables tienen asociación significativa, pues a mayor agotamiento y poca calidad de vida laboral, el estrés laboral aumento considerablemente, por último se recomendó, implementar un área exclusivo para tratar esta enfermedad dentro del hospital, para poder mitigarlo o en todo caso prevenirlo.

Khamisa, Peltzer, Ilic y Oldenburg (2017), la investigación se argumentó en un estudio de los efectos del estrés laboral, agotamiento, satisfacción laboral y salud general de las enfermeras del hospital de Sudáfrica, en ese contexto la indagación tiene como objetivo determinar la influencia que existió entre todas las variables antes mencionadas, por ello, toda la exploración se fundamentó con una

metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y nivel explicativo-causal, al recolectar y procesar los datos se llegó a la conclusión de que todas las variables están influenciadas, por lo tanto se sugirió llevar a cabo un tratamiento de todas las enfermeras para tratar sus agotamiento laboral y estrés laboral, ya que de ello dependerá que tan satisfechas están con el ambiente de trabajo donde se desempeñan, así mismo estar en constante seguimiento de su salud general para poder prevenir esta enfermedad.

Allan, Douglass y Duffy (2015), la investigación se argumentó en una circunstancia de una percepción de estrés laboral y el significado de la vida en el trabajo, puesto que se evidenció un claro panorama latente de esta enfermedad dentro del espacio investigado que hicieron los exploradores, puesto que el objetivo es buscar la relación entre las variables antes mencionada, seguidamente la metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal, nivel descriptivo-correlaciona y método hipotético-deductivo, en ese orden al procesar los datos y analizarlos, se determinó relación significativa entre las variables antes mencionadas, por ello se recomendó moderar el trabajo de los colaboradores, para que así se disminuya el estrés laboral de los mismos.

Tziner, Rabenu, Radamski y Belkin (2017), la investigación se centró en la percepción de una clara situación de una problemática de estrés laboral dentro del trabajo, agotamiento y la satisfacción laboral, el objetivo principal de la investigación es determinar la relación de las variables antes mencionadas, ya que todo ello estuvo estructurada con un método de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y nivel descriptivo-correlacional, por ello al recaudar los datos, procesarlos y analizarlos se obtuvo como resultado que las variables antes descritas se relacionan moderadamente, por ello se propuso desarrollar y ejecutar un plan de retención de talento humano y ello llevó a mejorar el clima laboral de los trabajadores (médicos).

Vischer y Wifi (2016), la exploración estuvo argumentada en el espacio o lugar de trabajo de los colaboradores, ya que ello definió la calidad de vida

laboral, por ello, el claro objetivo de la indagación fue determinar la causa y efecto entre ambas variables antes mencionada, en ese orden el tipo de método empleada fue aplicada, con enfoque cuantitativo, el diseño no experimental-transversal, nivel explicativo-causal, luego de haber conceptualizado y analizados cada uno de los datos recopilados, se concluyó que las dos variables se influyen significativamente, es así que se recomendó implementar una estructura de mobiliarios que ayuden a los colaboradores a desempeñarse formidablemente en sus actividades o funciones encomendadas, puesto que así mejoró la calidad de vida en el trabajo.

Lee, Back y Chan (2015), los investigadores centraron su indagación en la calidad de vida laboral y la satisfacción de los trabajadores dentro de la organización investigada, puesto que ello implicó marcar un claro objetivo de determinar entre las variables antes mencionadas, para responder ello, la estructura metodológica de la investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y nivel descriptivo-correlacional, seguidamente al procesar y analizar los datos se concluyó, que ambas variables se relacionaron significativamente, ya que una calidad de vida laboral favorable, generó una clara satisfacción en el trabajo, por tanto se recomendó ejecutar un plan de mejora continua que ayude a mantener este modelo de funciones dentro de la empresa hotelera.

Farid, Izadi, Ismail y Alipour (2015), la investigación tuvo el objetivo principal de determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, por ello toda la indagación tuvo una estructura metodológica de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y nivel descriptivo-correlacional, luego de procesar y analizar los datos, se obtuvo resultados, de los cuales se subrayó que las dos variables se relacionaron y se indicó tomar en cuenta implantar y aplicar mejora continua en los mobiliarios que usan los profesores para desarrollar sus actividades profesionales, para que así halla un gran compromiso de ellos con la institución donde laboran.

Eslamian, Akbarpoor y Hoseini (2015), la realidad donde se realizó este estudio estuvo asociada a la calidad de vida laboral relacionando esta misma, con la violencia en el trabajo de las enfermeras en su tiempo de servicio, por ello la indagación tiene como objetivo de determinar la relación que hubo entre las variables antes descritas, por lo cual la información tuvo una estructura de método tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental-transversal y nivel descriptivo-correlacional, en ese orden se recopiló y analizó datos que se dio como resultado que las dos variables se relacionan significativamente y se propuso estudiar minuciosamente la violencia laboral para poder afrontarla con charlas de que no es bueno tener este tipo de actos dentro de la organización, así mismo aplicar medidas correctivas que mitiguen este tipo de sucesos y mejoren la calidad de vida laboral.

Barreto, Mangini, Molina, Célia (2016), la investigación se argumentó en las interacciones entre la calidad de vida en el trabajo y la familia: revisión integradora, puesto que se evidenció que existe una problemática en cuanto a adaptabilidad por parte de algunos colaboradores ya que no todos logran desarrollarse, adaptarse o lograr un sentido de pertenencia al área laboral a la que integran. Por lo cual el objetivo fue determinar las interacciones entre la calidad de vida en el trabajo y la familia: revisión integradora, el método empleado fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental- transversal con nivel explicativo causal, en ese orden al procesar los datos y analizarlos, por ello se concluye que se evidenció relación significativa entre las variables antes mencionadas, por ello se recomendó tomar en cuenta la influencia familiar en cuanto al entorno de desempeño laboral.

Shirazi y Azadehdel (2015). La indagación se argumentó en la Calidad de vida laboral y su papel en la satisfacción laboral de los gerentes organizacionales: (el caso de los gerentes de las sucursales de Albornoz insurance Company). puesto que se evidenció que aquellas personas que cuentan con un buen ambiente de trabajo van a responder a una buena actitud en el entorno, adaptando una identidad laboral que permita el crecimiento a través de la guía de lineamientos y expectativas de la misma , por lo cual el principal objetivo fue el estudio de la relación entre la calidad de vida laboral y actitudes laborales (satisfacción) de los gerentes en el

Albornoz, el método fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental- transversal con nivel descriptivo- correlacional y método hipotético – deductivo en ese orden al procesar los datos y analizarlos, así pues, se concluye que se evidenció relación entre la calidad de vida laboral y la satisfacción laboral, por ello se recomendó que los componentes de la calidad de la vida laboral pueden ser un predictor del trabajo de satisfacción entre los gerentes.

Vinicius y Vilas (2017). La indagación se argumentó en el Bienestar y calidad de vida laboral de profesores universitarios de Brasil, puesto que evidenciaron que existen factores e indicadores en cuanto a dos universidades públicas de Brasil, por lo cual el objetivo principal fue analizar las percepciones sobre las condiciones laborales de la universidad, tomando en cuenta el trípode de la precarización del trabajo docente universitario, este trípode consta de productivismo académico, exceso de trabajo administrativo, actividades burocráticas y condiciones de trabajo, la metodología empleada fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo - cualitativo, de diseño experimental- transversal con nivel descriptivo- correlacional y método hipotético – deductivo en ese orden al procesar los datos y analizarlos, por lo tanto concluyeron que se evidenció relación entre las variables del bienestar y la calidad de vida laboral de profesores universitarios de Brasil, por lo cual se recomendó tomar mejoras en cuanto a los aspectos antes mencionados, así como investigaciones similares en universidades públicas, apoyando así programas de intervención y políticas públicas que promuevan un mejor ambiente de trabajo para los profesionales.

Por otro lado en el marco nacional, Quispe (2017), la tesis tiene como principal objetivo identificar la relación significativa entre ambas variables, para lograr ello se estipuló una metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de diseño no experimental transaccional y de nivel descriptivo correlacional, pues la recolección de datos se dio mediante encuestas y cuestionarios destinados para una población de 40 y la muestreo no probabilístico definió a 38 empleados como muestra representativa, de acuerdo a lo recabado se llegó a la concluir de que si existe relación significativa entre la calidad de vida en el trabajo y la productividad, por último se recomendó elaborar un plan de seguridad y salud con base de un

marco legal y política de la empresa para mejorar el orden y limpieza de los espacios laborales para todas las áreas de la compañía.

Rodríguez (2017), la exploración tuvo el propósito fundamental de verificar la relación de la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, para lograr ello el artículo científico se manejó mediante una metodología de tipo aplicada de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, donde la recaudación de datos se dio mediante la encuesta y cuestionario de una población de 38 empleados, ya que los elementos investigados son de menor cuantía se toma la misma como muestra representativa, por lo tanto al procesar y analizar los datos se llega a concluir que si existe relación positiva alta o considerable entre ambas variables y se recomendó ofrecer todos los materiales relevantes para que los colaboradores se desempeñen adecuadamente en sus actividades administrativas laborales cotidianas.

Huillca (2017), la indagación se fundamentó en la salud de los colaboradores de la empresa estudiada, exclusivamente en el estrés laboral que tienen cada uno de los trabajadores de la empresa y qué relación tiene con el compromiso organizacional, por lo cual el principal objetivo fue encontrar la correspondencia de ambas variables mediante un método de tipo aplicada de diseño no experimental transaccional y de nivel descriptivo correlacional, por otro lado la recopilación de datos se dio mediante encuestas y cuestionarios diseñados específicamente para una población de 200 empleados y la muestra fue de tipo censal, pues se toma todas las unidades de análisis como representativas, así mismo después de procesar la data recaudada por ello se concluye que si existe relación entre ambas variable de correlación positiva y por ende se propuso realizar análisis paulatinos en un debido momento para verificar las causas que generarían el estrés laboral y así mitigarlos de una manera gradual, ya que con ello se mejoraría considerablemente el compromiso de todos los trabajadores de la compañía.

Pérez (2017), la evidencia que se encontró dentro del panorama de la organización investigada es que los trabajadores manifestaron un desgaste mental y sobre todo dolores de los muslos como espalda, cuello y a veces malestar en la

cabeza, por lo antes descrito, la indagación tuvo el propósito de identificar la relación que existe entre ambas variables propuestas y ello se logró gracias al método empleado que fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional, optando por recolectar datos con encuestas y cuestionarios diseñados para 200 empleados de la entidad, además la muestra fue de tipo censal, es decir se tomó a todo el universo de los elementos antes mencionados como representativos para analizar y procesar los datos, es así que al obtener los resultados se concluye que si existe correspondencia entre la variable estrés laboral y desempeño laboral, por último se recomendó emplear técnicas y tiempos donde el personal se pueda relajar y liberarse de su estado actual para luego regresen a sus actividades con ideas nuevas y frescas.

Eren y Hisar (2016), La indagación se argumentó en la calidad de vida laboral percibida por las enfermeras y su nivel de compromiso organizacional, por lo cual el principal objetivo fue determinar la calidad de vida laboral de las enfermeras y sus niveles de compromiso organizacional, el método empleado fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, de diseño experimental- transversal con nivel descriptivo- correlacional y método hipotético – deductivo en ese orden al procesar los datos y analizarlos, así pues, se concluye que se evidenció una media relación significativa entre la calidad de vida laboral de las enfermeras y su compromiso organizacional, por ello implementar aplicaciones que mejorarían la calidad de vida laboral de las enfermeras.

La tesis planteada estuvo soportada por diversas teorías relacionadas al tema, entre las cuales se mencionaron con proposiciones para cada variable, es decir entre las cuales se tuvo a las teorías relacionadas al Estrés Laboral, donde la primera fue una propuesta de modelo del estrés, puesto que la teoría hace referencia a la relación que existe entre las situaciones personales y el estrés laboral, es decir el efecto que tienen la vinculación de factores estresores que incurren al resultado de un desgaste físico y mental para los empleados, pues estos elementos infringen considerablemente en un desempeño poco favorable para la empresa y por ende no se logran los objetivos planteados por la compañía, en ese contexto este modelo presento tres factores importantes para poner atención en

ellos al momento de identificar una latente y observable falta de productividad de los empleados a consecuencia de este malestar, en tal sentido se detalla en la figura 1 (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006, p. 282 - 283).

Seguidamente, de la teoría de la administración científica de Taylor (1865), donde Taylor en el año de 1865 se basó a la mitigación del mal uso de los recursos por parte de los trabajadores, ya con este modelo de gestionar se determinó dos jerarquías que se encargarían de lograrlo, una de ellas era las personas encargadas de planear y diseñar los roles para cada colaborador (gerente), y el otro era el personal ejecutor de dichos planes (operario), en ese contexto el científico planteo aplicar estas tareas según las premisas de la administración científica las cuales son: Sistematizar los trabajos; Elegir a los hombres adecuados para cada actividad; inducción de los obreros y supervisar la aptitud en las labores, pues todo ello llevaría a la organización a un nivel alto de rendimiento y por ende se conseguiría tener eficiencia y eficacia en cumplir las metas de la compañía (Chiavenato, 2009, p. 64).

Así mismo, la teoría conductual de la administración, pues esta proposición hace referencia con un enfoque señalado directamente al comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, es decir saber gestionar los recursos humanos de manera óptima con una óptica explicativa y descriptiva, también esta teoría tiene correspondencia con la escuela de las relaciones humanas y está sustentada por Douglas McGregor (1906 – 1964), el cual propuso dos premisas que argumentaban su investigación los cuales fueron la teoría X la teoría Y, puesto que la primera se centra en la mención que hizo la propuesta tradicional de la administración y el contexto original del hombre, sin embargo la otra presunción está referida a las interdependencias humanas, ya que cada uno de estos lineamientos surgen con la tercera ola: la orientación en las personas, por lo que las organizaciones percibieron que la capacidad de la fuerza laboral es de vital importancia para ofrecer bienes o servicios de mayor calidad, siempre en cuando se encuentren en un ambiente laboral favorable, así mismo sumado a ello no dejaron de lado en perfeccionar los procesos productivos de la administración (Chiavenato, 2009, p. 76).

En otro sentido, las teorías relacionadas de la Calidad de Vida, estuvieron compuestas por la de Ishikawa y el control total de calidad, donde esta proposición está respaldada por Kaoru Ishikawa, el cual menciona que la calidad es un punto fundamental para cada empresa, ya que de ello dependerá como se generará la competitividad adecuada y diferencial frente a los contendientes en el mercado, en ese sentido el investigador contextualizó que no solo se puede percibir la calidad de un bien y servicio con el producto, sino lograr profundizar como se obtuvo ello, es decir que esta premisa no solo parte del que, sino el cómo se consiguió la meta alcanzada, para ello el modelo de este tipo de gestión se basó en 6 elementos los cuales son: Inspección de excelencia a nivel organizacional, donde todos los órganos de la compañía participan; Inducción e instrucción; Círculos de intervención general de calidad, Audiencia de perfección; Manejo de metodología estadística y labores de difusión de Control total de calidad a nivel patriota, así mismo el CTC (control de calidad total) (Münch, 2007, p. 111).

Del mismo modo Deming y el método de mejoramiento de la calidad, es decir, algunos casos algún proceso productivo o directivo carece de una buena gestión de los recursos se aplica este modelo para redirigirlos y diseñar un sistema de mejora continua en toda la actividad que se tiene falencias, es así que el científico Edwards Deming sostuvo una filosofía que en la actualidad aún se lleva a cabo, los cuales fueron 14 elementos, en primer lugar se tuvo a la constancia del objetivo de perfeccionar los bienes y servicios, seguidamente en tener un nuevo enfoque al rechazo total de cero defectos; también mitigar las supervisiones masivas; eliminar la adquisición de insumos de bajo costo; aplicación de la mejora continua a todos los procesos productivos constantemente; brindar talleres de inducción al personal; explicar cómo se hacen las labores a cada miembro de la empresa; promover las relaciones comunicacionales en el personal operativo y ejecutivo; ejecutar un plan de no a la burocracia en los diversos niveles jerárquicos de la empresa; usar la estadística para analizar la situación de la compañía; premiar a los trabajadores según las metas cumplidas; determinar un cronograma de instrucción y reentrenamiento; por último optar por políticas internas que incentiven la innovación (Münch, 2007, p. 112 - 113).

A demás ,Crosby y la filosofía cero defectos, puesto que él especialista Philip Crosby argumentó esta proposición haciendo referencia a que todo sistema de calidad orientada al proceso productivo de cualquier organización, parte desde la integración de todo los recursos de la compañía fundamentalmente del personal, porque la fuerza de las personas es de suma importancia para lograr ello, ya que a lo largo del perfeccionamiento se ira innovando cada procedimiento productivo para mitigar los cuellos de botellas que generan interrupciones en terminar las actividades laborales en su tiempo y espacio establecido, en ese contexto él propuso 14 pasos para cumplir esta dinámica; La obligación de la alta dirección en la elaboración de un lineamiento basado a la calidad; Crear un equipo encargado de la gestión de calidad; Estandarizar índices que miden la calidad; Determinar los costos que tienen cada labor, para utilizarlos como medidas de mejoramiento; Dar origen consciente sobre el concepto de calidad; Proponer ejecuciones de corrección a procesos deficientes; Proyectar un día de cero defectos; Establecer metas; Mitigar las causalidades de descuidos; Exploración; Lecciones de perfeccionamiento y repetir todo el procedimiento (Münch, 2007, p. 113 - 114).

Relacionando, todo lo mencionado en líneas anteriores, se procedió a formular problemas, entre los cuales se tiene al general: ¿De qué manera se relaciona el Estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?, seguidamente de los específicos:

¿Cuál es la relación entre el factor Ambiental del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?.

¿Cuál es la relación entre el factor organizacional del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?

¿Cuál es la relación entre el factor personal del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?

También, la tesis planteada tuvo justificaciones de estudio, donde se partió desde una teórica, ya que el propósito de la investigación es servir de base para futuras investigaciones relacionadas al contexto descrito o con interdependencia de las variables que se estudiarán, pues al recurrir a fuentes de información teóricas se logrará comprender y entender el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores, pues estas proposiciones estarán soportadas por definiciones de investigadores especialistas en el área con un enfoque científico, pues que los resultados obtenidos sirvan como fuente de información y actualización de los conceptos teóricos que hasta el momento se vienen promoviendo en este campo de trabajo.

Así mismo, se tuvo justificación metodológica, donde la indagación tiene un tipo aplicada, el cual permitió presentar posibles soluciones al problema descrito, de enfoque cuantitativo, pues este modelo ayudo a verificar si las variables investigadas se relacionaron, con un diseño no experimental-transversal, donde los datos fueron recopilados de una muestra representativa, en un tiempo establecido, de nivel descriptivo-correlacional, el cual midió la asociación de forma numérica de cada variable en cuestión e hipotético-deductivo, donde se plantearon hipótesis, para luego ser deducidos con los resultados encontrados.

También a la justificación práctica, la tesis planteada es de gran importancia en el aspecto investigativo de planes de mejora, cualquier investigador, organización y estudiante puede consultar, para poder tomarla como fuente de información y que ayude de manera considerable en el entendimiento y con preñdimiento de una situación similar o equivalente, de lo que se está investigando, ya que la investigación es un aporte positivo para la comunidad científica en el aspecto de ciencias empresariales.

Por último la justificación social, estuvo basada en afirmar las razones sociales, de cómo se está tratando este aspecto de gestión de recursos humanos modernos, en tener siempre al tanto, a los gerentes y dueños de las empresas del capital humano, ya que este recurso es de suma importancia para que la compañía sea competitiva en el mercado, por lo que, la tesis propone una síntesis de análisis, concepciones y resultados, que demostraron si en realidad las variables de estudio tienen relación, para luego, aportar una solución al problema

Por lo tanto, se llegó a formular hipótesis, de acuerdo al contexto teórico antes mencionado, ya que ello ayudó en la solución del problema percibido durante la investigación, en ese sentido se formuló la hipótesis general: Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, seguidamente de las hipótesis específicas:

Existe relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Existe relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Existe relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Por último, se propuso objetivos, de los cuales se tuvo uno general, el cual era: Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, también objetivos específicos, compuestos por:

Describir la relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Describir la relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Describir la relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo, diseño y nivel de investigación

Enfoque

Según la Corona (2016), definió al enfoque cuantitativo como la medida de forma numérica de las variables, específicamente aplicando la estadística para poder observar el comportamiento de las mismas y luego analizarlas (p. 89), por esta razón en la tesis se consideró este enfoque, ya que la medida a emplear será mediante pruebas paramétricas y no paramétricas para determinar la correlación existente entre las variables de estudio, por ello también se describió cada una de ellas haciendo uso de tablas de confiabilidad, frecuencias, correlaciones y figuras, pues cada uno de ellos ayudaron a responder y contrastar las hipótesis y objetivos propuestos dentro de la exploración.

Método

La tesis utilizó como método al hipotético – deductivo, pues es un proceso que inicia desde unas posibles respuestas a lo que se está investigando, estas posibles soluciones son mediante formulación de hipótesis, como también se refutaron con los resultados obtenidos después de analizar sus comportamientos y confrontándolas con los hechos examinados a lo largo del desarrollo de la indagación (Corona, 2016, p. 87), por tanto estos supuestos están definidos en el anterior capítulo, pues sirvieron de soporte para tener una panorama claro de lo que se quiere conseguir con esta investigación y responder si son verdaderas o falsas con la constatación de las mismas con la ayuda de la estadística.

Tipo de investigación – Aplicada

Este tipo de investigación se basó en un conocimiento descriptivo, relacional de una adversidad percibida por el investigador o la organización que está encargada de explorar dicho suceso, ya que no solo tuvo el entendimiento, con preñimiento y conocimiento de las variables estudiadas, sino también la capacidad de proponer posibles soluciones al problema encontrado (Paz, 2017, p. 17), por esta razón la investigación propuesta tuvo la finalidad de proponer una alternativa de solución con las suposiciones planteadas en el capítulo anterior, para ello se tuvo un análisis

de los resultados encontrados después de procesar los datos en el programa Spss V. 25.

Diseño de investigación

No experimental de corte transversal

Este tipo de procedimiento de investigación hace referencia a la no manipulación de ningún sentido de las variables de estudio, pues solo se observan en su estado original para luego analizar su comportamiento, por otro lado, se recabará la data en un tiempo y espacio determinado, es decir esta premisa hace referencia al corte transversal tal como lo mencionaron (Baptista y Sampieri, 2014, pp. 152 - 154). Por ello la investigación propuso un estudio del estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores en su contexto natural sin manipularlos, también se recolecto los datos en un tiempo y contexto establecido, mediante encuestas y cuestionarios diseñados para las unidades de análisis.

Nivel de investigación – Descriptivo correlacional

La investigación descriptiva, se define como la medición de varias cualidades referente a las variables de estudio, es decir detallan los elementos relevantes de cada variable a través de las dimensiones e indicadores, los cuales ayudaran a dar un valor de cada característica, donde se empieza por establecer un factor de escrutinio y luego se precisan los instrumentos para medirlos adecuadamente (Cid, Méndez y Sandoval, 2011, p. 33), por otro lado, en la escala correlacional el fin es precisar el grado en que se correlacionan o asocian de dos o más variables, y esto se da mediante pruebas de supuestos relacionales y la ejecución de habilidades estadísticas (Arias, 2012, p. 25). En ese contexto la investigación propuso mediciones del estrés laboral y la calidad de vida describiéndolas con todas las informaciones teóricas consultadas desde los conceptos hasta los indicadores, además con todo ello se medirá la interdependencia de los mismos utilizando instrumentos y técnicas de recolección de datos, para luego ser procesados en un sistema estadístico que fue evaluada la relación existente entre ambas variables, de acuerdo a las hipótesis u objetivos planteados dentro del artículo científico.

3.2 Variables, operacionalización

Variable 1: Estrés laboral

Aamodt (2010) define al estrés laboral como un proceso de sucesos, que tienen origen personales y laborales, por lo que, al conjugarse, tienden a ser perjudiciales para el ser humano, donde al manifestarse este mal, le individuo tienen desgaste físico y mental, ya que, hay diversos factores por lo que se da este malestar, entre ellos, se tiene al factor ambiental, organizacional y personal, pues cada uno de ellos, puede ser originario de este tipo de dolencia, y para determinarlo se debe perseguir un procedimiento clínico y científico (p. 556).

Además, Gan y Triginé (2006), definieron al estrés como un compuesto inconsciente y de manera corporal, originada por elementos internos y externos (p. 353).

Por último, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) mencionaron que esta dolencia está compuesta por estrés de forma interna y externa, donde cada uno de ellos juega un papel sustancial en predominar la mala salud mental y psicológica que tiene el individuo, y que luego se percibe con fatiga común, dolor de cuerpo y entre otros factores que afectan el negativo desempeño laboral (p. 281).

Dimensiones

Factor ambiental

Según Aamodt (2010), lo definió como uno de los principales antecedentes de este mal, ya que dependerá mucho del ambiente mobiliario y laboral, que la persona perciba para poder desempeñarse cálidamente en su centro laboral (p. 556).

Indicadores

Afronta cambios

Hace referencia en la forma brusca de cambios de las actividades laborales sin previo aviso, ocasionando una ambigüedad entre las funciones que desempeñara el personal al momento de realizar sus obligaciones (Aamodt, 2010, p. 557).

Infraestructura

Es el ambiente donde laboran los empleados, es decir todo el espacio ocupado de las diversas áreas organizacionales, desde los mobiliarios utilizados para cumplir sus funciones laborales, hasta los materiales que sirven de apoyo para realizar las actividades (Aamodt, 2010, p. 557).

Incertidumbre en el ambiente de trabajo

Hace referencia a la falta de conocimiento de los lineamientos que persigue la compañía, es decir cumplen las tareas sin ninguna motivación alguna por parte de la organización y tampoco con un interés de superación como un conjunto de equipo, tan solo el personal realiza sus laborales con intenciones personales (Aamodt, 2010, p. 557).

Factor Organizacional

Según, Aamodt (2010) señaló que este elemento es uno de los causales, frecuentes del estrés laboral, ya que, las funciones y actividades encomendadas por la empresa, hacia el personal no están debidamente estipuladas, ya que en ocasiones el trabajador hace trabajos que no le corresponden, lo cual desencadena, una sugestión interna y se refleja con el estrés laboral y bajo rendimiento del individuo (p. 558).

Indicadores

Presión

Se refiere a la imposición de ordenes de los supervisores o jefes inmediatos que tiene el empleado, para cumplir con sus obligaciones laborales o en todo caso los intereses particulares que tiene un colaborador de un nivel jerárquico alto (Aamodt, 2010, p. 558).

Sobrecarga laboral

Hace referencia al recargo excesivo de las funciones de una jornada laboral habitual, llevándolo a un nivel que sería un generador de estrés laboral (Aamodt, 2010, p. 558).

Falta de compromiso

Se refiere a la carencia que tiene el personal del compromiso para cumplir sus actividades con un nivel excelencia adecuado, todo ello vinculado al cumplimiento de los objetivos de la sociedad (Aamodt, 2010, p. 558).

Factor Personal

Según Aamodt (2010) lo definió como un conjunto de cualidades que influye de manera que el individuo origine comportamientos no deseados de las personas teniendo en cuenta la actividad o función que se deben de realizar (p. 559).

Indicadores

Familia

Es el núcleo principal donde surgen los valores y las costumbres que definen la personalidad de una persona, por tanto, la familia puede estar vinculado a diversos elementos como pueden ser abuelos, padres, hijos, esposa entre otros (Aamodt, 2010, p. 560).

Economía

Es una de los principales intereses particulares que tiene cada empleado, por tanto, desde la perspectiva de los colaboradores pueden estar vinculados al sentido monetario, incentivos, reconocimiento y aumento salarial, de acuerdo al cumplimiento de los objetivos (Aamodt, 2010, p. 562).

Experiencia

Hace referencia al conocimiento adquirido mediante la práctica de cada persona en su función o actividad desarrollada a lo largo del tiempo en un determinado puesto de trabajo (Aamodt, 2010, p. 563).

Variable 2: Calidad de vida

Según, Chiavenato (2011), definió a la calidad de vida en el trabajo como el resultado de muchos elementos, que al juntarse componen la misma, donde los criterios a tomar en cuenta para lograr una excelente calidad de vida en el trabajo fueron la integración al puesto de trabajo, soporte de la institución para el trabajo y la satisfacción que tiene cada uno de los colaboradores, al permanecer laborando dentro de la empresa (p. 276).

También Pérez (2016), definió que la calidad de vida laboral es el resultado que tiene la empresa en su conjunto, pues no tan solo, se preocupan en el resultado monetario, sino también en el desempeño de su personal, donde la compañía para que logre un excelente resultado le brinda todas las herramientas necesarias para que cumplan las metas y objetivos fijados (p. 10).

Por último, Martín (2014), consideró a la calidad de vida en el trabajo un fin, que toda empresa quiere lograr, para competir en el mercado, pues este objetivo no es nada fácil, ya que la organización no tan solo tiene clientes externos, sino también internos, y los cuales requieren una atención más especial, cuando se trata de calidad y para lograr ello, se debe trabajar en aspectos de gestión de recursos

humanos modernos que incluyen capacitaciones constantes y talleres que permitan sentirse bien y comprometidos con la firma (p. 21).

Dimensiones

Integración al puesto de trabajo

Según, Chiavenato (2011), definió que es un paso de ingreso del trabajador dentro de la empresa, para desempeñarse formidablemente en sus actividades encomendadas (p. 276).

Indicadores

Motivación

Se basa a la insinuación que hace la empresa para que el recurso humano se sienta impulsado a cumplir los roles encomendados, es decir esta estimulación será por un beneficio personal o de un equipo de trabajo (Chiavenato, 2011, p. 276).

Ambiente de trabajo

Hace referencia al espacio o lugar donde se desempeñan las actividades de las diversas áreas o departamento de la compañía (Chiavenato, 2011, p. 276).

Soporte de institución para el trabajo

Son los componentes del puesto de trabajo que son proporcionados por la entidad como herramientas que sirven para cumplir las actividades laborales y con ellos se ejecutan métodos de trabajo, supervisión laboral y el apoyo de los superiores (Chiavenato, 2011, p. 277).

Indicadores

Proceso de trabajo

Se refiere al modelo que emplea la organización para definir las delegaciones de las actividades que cumplirá cada personal en sus respectivas áreas (Chiavenato, 2011, p. 278).

Supervisión laboral

Hace referencia al seguimiento de los colaboradores mediante el uso estandarizados de indicadores de desempeño laboral, así mismo mediante

personal encargo de verificar que se esté cumpliendo a cabalidad cada actividad en su horario de cada puesto de trabajo (Chiavenato, 2011, p. 278).

Apoyo de los superiores

Se refiere al compromiso de la organización en el bienestar del personal tanto ejecutivo como operativo, es decir verificar el ánimo y sobre todo la autoestima, ya que con ello se podrá tener claro cómo se encuentra cada miembro de la entidad (Chiavenato, 2011, p. 278).

Satisfacción por el trabajo

Es el resultado que percibe la empresa de parte de sus empleados, al momento de hacer un estudio de satisfacción con el ambiente laboral donde desempeñan sus funciones, tanto productivas como administrativas (Chiavenato, 2011, p. 279).

Indicadores

Dedicación al trabajo

Hace referencia al esfuerzo que hace el colaborador para cumplir de la mejor manera el rol encomendado, es decir el trabajador hace uso de todo su conocimiento y experiencia en la actividad que desempeñe dentro de la empresa (Chiavenato, 2011, p. 279).

Participación en el trabajo

Se vincula con la colaboración de todo el equipo de trabajo en conjunto para que se realice una actividad delegada, donde los colaboradores se sienten identificados y comprometidos a cumplir con un excelente resultado (Chiavenato, 2011, p. 279).

Reconocimiento por el trabajo

Es la correspondencia que tiene la empresa con el colaborador, por el cumplimiento de las actividades desarrolladas, es decir la compañía premia al empleado por un trabajo de calidad (Chiavenato, 2011, p. 279)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según Bernal (2010), definió a la población como el conjunto de todos los elementos que se usará para el análisis y recopilación de datos, de acuerdo con los objetivos de la investigación (p. 160), en ese sentido la investigación tomo a los 60 trabajadores de la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

3.3.2 Muestra

Es la cantidad representativa de la población, es decir son los elementos que cumplen con las condiciones y características relacionadas a la indagación (Bernal, 2010, p. 161), de acuerdo con esta premisa la muestra que se tomó para la investigación será el total de la población, es decir se tomó a los 60 trabajadores de la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, ya que el tipo de muestra será censal, porque el universo de análisis es de menor cantidad.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnica

La técnica que se empleo fue la encuesta, es decir es una herramienta más utilizada para la recolección de los testimonios de la muestra que se desea estudiar, ya que está compuesta por dos elementos que son un encuestador y encuestado (Corona, 2016, p. 45), en concordancia con este concepto, se llevo acabo una encuesta a la muestra representativa de la población para recoger datos en base de testimonios respondidos mediante afirmaciones de respuestas cerradas ligadas a las variables de estudio.

3.4.2 Instrumento

El instrumento que se usó para la investigación será el cuestionario, ya que este medio se utiliza para recabar datos de acuerdo con preguntas hechas de diversos tipos, es decir, ya sean cuestiones de respuesta cerradas o abiertas, todas ellas vinculadas al objetivo de la indagación (Corona, 2016, p. 46).

3.4.3 Validez

El tipo de validez fue de criterio de juicio de expertos, ya que este modelo de validación del instrumento estuvo garantizado por especialistas en el área que se está investigando (Baptista y Sampieri, 2014, p. 204), en ese contexto el cuestionario será válido por los tres docentes de la UCV, mediante el cual apreciaron la pertinencia y relevancia y claridad de los ítems.

2.4.4 Confiabilidad

Según Baptista y Sampieri (2014), la confiabilidad es el nivel que el instrumento y la técnica tienen al mostrar resultados consistentes y coherentes, es decir esta premisa será medida mediante el indicador llamado Alfa de Cronbach, el cual es definido como una categoría definida por niveles según el resultado que se obtenga al procesar los datos en el software Spss V. 25 (p. 200), en ese sentido, se procedió a ingresar la data recopilada mediante el uso de la técnica e instrumento en el programa estadístico para medir la fiabilidad de la misma.

3.5 Procedimiento

Luego de haber adquirido la certificación de validez de los especialistas de los instrumentos para cada variable, se procedió a la recolección de los datos de las personas encuestadas, las cuales eran los colaboradores de la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, donde todos los encuestados respondieron las afirmaciones en las instalaciones de la compañía mencionada, seguidamente al tener toda la data, se estimó la confiabilidad de los datos adquiridos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual resultó positivo para ambas variables, ya que al tener este indicador sirvió de base para obtener el análisis descriptivo por variables y dimensiones; y el análisis inferencial que señaló las pruebas de las hipótesis planteadas dentro del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de datos se hizo, en correspondencia con el método hipotético-deductivo, así mismo, se analizaran las proposiciones generales y específicas que define cada variable de estudio, por ello se aplicara el procedimiento de los datos recolectados con el sistema informático estadístico Spss V.25, para la data recaudada de la prueba piloto de los 60 trabajadores de la empresa por lo tanto se analizara y exportara una serie de resultados que ayudaran a la investigación, así mismo estará ligado a las tablas de frecuencia de porcentajes, figuras de barras, pruebas de normalidad, de correlación y lograr deducciones que asistieran al contraste de hipótesis para aprobar y dar por cierto los posibles hipotéticos trazados dentro de la investigación.

3.7 Aspectos éticos

La tesis estuvo compuesta por valores y principios éticos, que respaldan el fiel desarrollo de todo su contenido y referencias tomadas, para un mejor entendimiento y con prendimiento de las variables investigadas, por lo tanto, se instauro el respeto, la transparencia, la responsabilidad y el compromiso, de cumplir en cabalidad con los estándares de calidad, que requirió una indagación de este tipo, para obtener el licenciamiento en administración, en ciencias empresariales.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis estadístico descriptivo

4.1.1 Análisis descriptivo por variables:

Descripción de los resultados de la variable: Estrés laboral

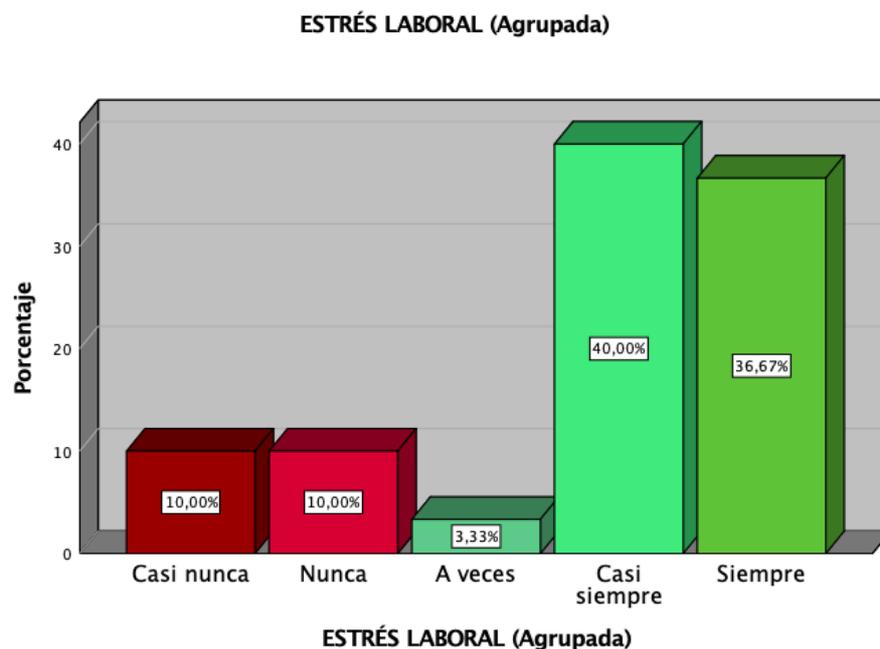
Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes según Estrés laboral

ESTRÉS LABORAL (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	10,0	10,0	10,0
	Nunca	6	10,0	10,0	20,0
	A veces	2	3,3	3,3	23,3
	Casi siempre	24	40,0	40,0	63,3
	Siempre	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Figura 1: Distribución porcentual según Estrés laboral



Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación; basado a la tabla 9 y figura 1, se percibió que el 40.00% de los encuestados dijeron que casi siempre tuvieron estrés laboral, así mismo, el 36.67% manifestaron que siempre, sin embargo, el 10% expusieron que casi nunca, también el 10.00% informaron que nunca y el 3.33% expresaron que a veces.

Descripción de los resultados de la variable: Toma de decisiones

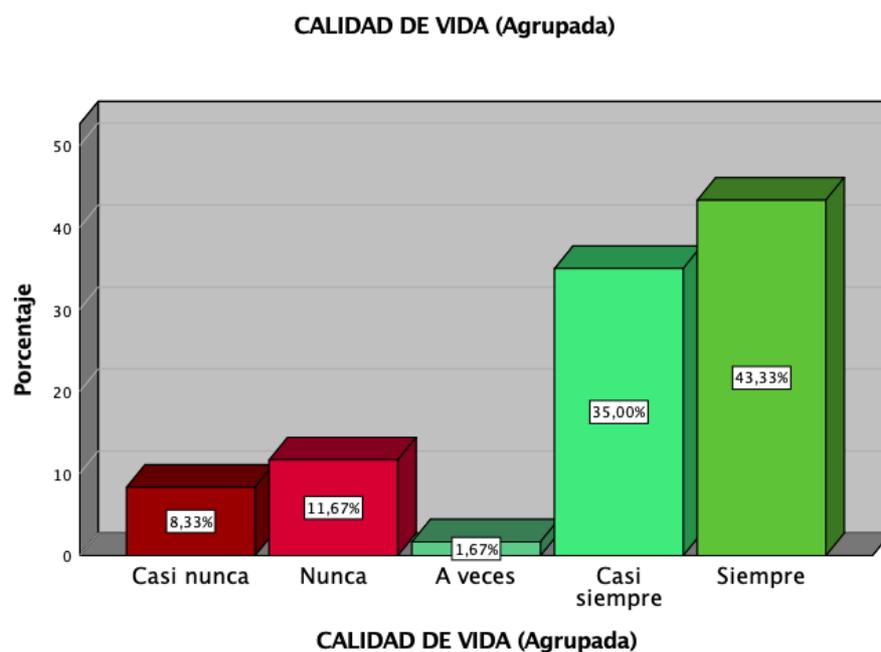
Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes según Calidad de vida

CALIDAD DE VIDA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	8,3	8,3	8,3
	Nunca	7	11,7	11,7	20,0
	A veces	1	1,7	1,7	21,7
	Casi siempre	21	35,0	35,0	56,7
	Siempre	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Figura 2: Distribución porcentual según Calidad de vida



Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación; basado a la tabla 10 y figura 2, se percibió que 43.33% de los encuestados dijeron que siempre tuvieron calidad de vida, así mismo, el 35.00% manifestaron que casi siempre, sin embargo, el 11.67% expusieron que nunca, por otro lado, el 8.33% informaron que casi nunca y el 1.67% expresaron que a veces.

3.1.1 Análisis descriptivo por objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

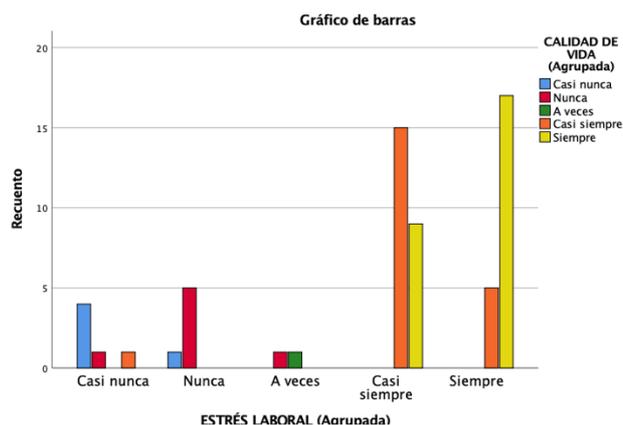
Tabla 11

Tabla de contingencia Estrés laboral y calidad de vida

			Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
ESTRÉS LABORAL (Agrupada)	Casi nunca	Recuento	4	1	0	1	0	6
		% del total	6,7%	1,7%	0,0%	1,7%	0,0%	10,0%
	Nunca	Recuento	1	5	0	0	0	6
		% del total	1,7%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	A veces	Recuento	0	1	1	0	0	2
		% del total	0,0%	1,7%	1,7%	0,0%	0,0%	3,3%
	Casi siempre	Recuento	0	0	0	15	9	24
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	15,0%	40,0%
	Siempre	Recuento	0	0	0	5	17	22
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	28,3%	36,7%
Total		Recuento	5	7	1	21	26	60
		% del total	8,3%	11,7%	1,7%	35,0%	43,3%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Figura 3: Barra estrés laboral y calidad de vida



Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación; basado a la tabla 11 y figura 3, se percibió que los encuestados informaron si el estrés laboral tuvo asociación con la calidad de vida, en ese sentido el 40.00% de los encuestados dijeron que casi siempre tuvieron estrés laboral, así mismo, el 36.70% manifestaron que siempre, sin embargo, el 10.00% expusieron

que nunca, también el 10.00% informaron que casi nunca y el 3.30% expresaron que a veces.

Objetivo específico 1

Describir la relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019

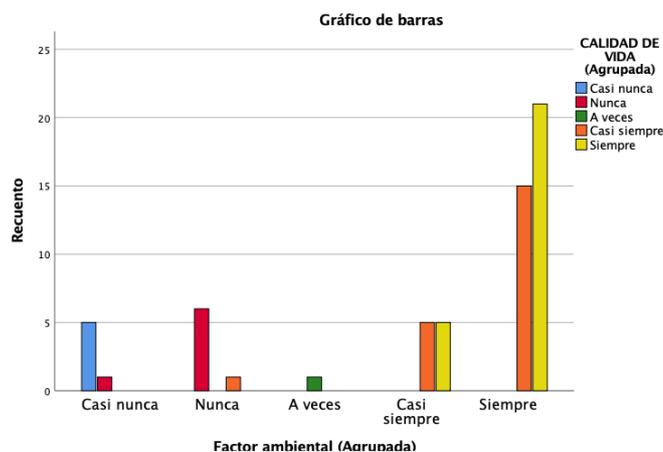
Tabla 12

Tabla de contingencia factor ambiental y calidad de vida

			Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Factor ambiental (Agrupada)	Casi nunca	Recuento	5	1	0	0	0	6
		% del total	8,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Nunca	Recuento	0	6	0	1	0	7
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	1,7%	0,0%	11,7%
	A veces	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Casi siempre	Recuento	0	0	0	5	5	10
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%	16,7%
	Siempre	Recuento	0	0	0	15	21	36
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	35,0%	60,0%
Total		Recuento	5	7	1	21	26	60
		% del total	8,3%	11,7%	1,7%	35,0%	43,3%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Figura 4: Barra factor ambiental y calidad de vida



Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación; basado a la tabla 12 y figura 4, se percibió que los encuestados informaron si el factor ambiental tuvo asociación con la calidad de vida, en ese sentido el 60.0% de los encuestados dijeron que siempre, así mismo, el 16.7% manifestaron que casi siempre, sin embargo, el 11.70% expusieron que nunca, también el 10.00% informaron que casi nunca y el 1.70% expresaron que a veces.

Objetivo específico 2

Describir la relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

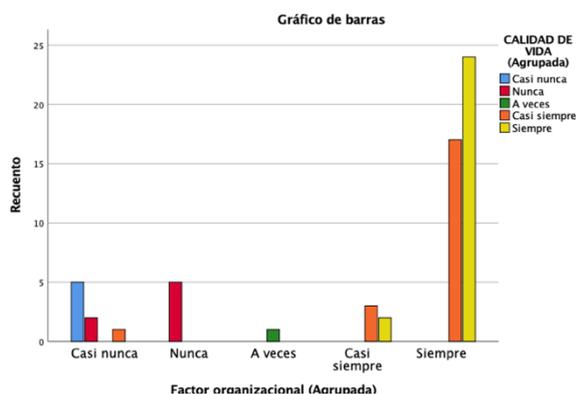
Tabla 13

Tabla de contingencia factor organizacional y calidad de vida

			Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Factor organizacional (Agrupada)	Casi nunca	Recuento	5	2	0	1	0	8
		% del total	8,3%	3,3%	0,0%	1,7%	0,0%	13,3%
	Nunca	Recuento	0	5	0	0	0	5
		% del total	0,0%	8,3%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%
	A veces	Recuento	0	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Casi siempre	Recuento	0	0	0	3	2	5
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	5,0%	3,3%	8,3%
	Siempre	Recuento	0	0	0	17	24	41
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	28,3%	40,0%	68,3%
	Total	Recuento	5	7	1	21	26	60
		% del total	8,3%	11,7%	1,7%	35,0%	43,3%	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Figura 5: Barra factor organizacional y calidad de vida



Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación; basado a la tabla 13 y figura 5, se percibió que los encuestados informaron si el factor organizacional tuvo asociación con la calidad de vida, en ese sentido el 68.3% de los encuestados dijeron que siempre, sin embargo, el 13.30% manifestaron que casi nunca, también el 8.30% expresaron que nunca, por otro lado, el 8.30% informaron que casi siempre y el 1.7% expresaron que a veces.

Objetivo específico 3

Describir la relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Tabla 14

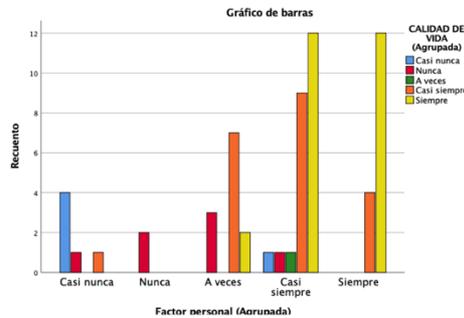
Tabla de contingencia factor personal y calidad de vida

		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
Factor personal (Agrupada)	Casi nunca	Recuento	4	1	0	1	0	6	
		% del total	6,7%	1,7%	0,0%	1,7%	0,0%	10,0%	
	Nunca	Recuento	0	2	0	0	0	2	
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	
	A veces	Recuento	0	3	0	7	2	12	
		% del total	0,0%	5,0%	0,0%	11,7%	3,3%	20,0%	
	Casi siempre	Recuento	1	1	1	9	12	24	
		% del total	1,7%	1,7%	1,7%	15,0%	20,0%	40,0%	
	Siempre	Recuento	0	0	0	4	12	16	
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	20,0%	26,7%	
Total		Recuento	5	7	1	21	26	60	

% del total	8,3%	11,7%	1,7%	35,0%	43,3%	100,0%
-------------	------	-------	------	-------	-------	--------

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Figura 6: Barra factor personal y calidad de vida



Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación; basado a la tabla 14 y figura 6, se percibió que los encuestados informaron si el factor personal tuvo asociación con la calidad de vida, en ese sentido el 40.0% de los encuestados dijeron que casi siempre, así mismo, el 26.7% manifestaron que siempre, por otro lado, el 20.0% informaron que a veces, en otro sentido, el 10.00% expusieron que casi nunca y el 3.3% expresaron que nunca.

3.2 Análisis estadístico inferencial

Prueba de normalidad

Por ello se empleó el contraste de hipótesis planteada, se estima a la definición de Nel (2014), por lo cual define que el sistema informático Spss V. 25 indica la prueba de normalidad basado en los resultados obtenidos mediante Kolmogorov – Smirnov y Shapiro – Wilk, por tanto el primero se utilizó cuando las unidades de análisis son mayores a 50 y la segunda si son menores de 50 (p. 21). Por ello, al hacer la prueba se obtuvo lo siguiente:

$p < 0.05$, se rechaza la H_0

$p > 0.05$, no se rechaza la H_0

Tabla 15

Tabla de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk para la muestra representativa

Pruebas de normalidad	
Kolmogorov-Smirnov ^a	Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL (Agrupada)	,318	60	,000	,775	60	,000
CALIDAD DE VIDA (Agrupada)	,304	60	,000	,755	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación, de acuerdo a la tabla 15, se pudo observar, que los resultados obtenidos después del procesamiento de los datos con un 95% de confianza, brindo un producto del p-valor = $0.000 < \alpha=0.05$, por lo que, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó el supuesto nulo, todo ello a una muestra representativa de 60 trabajadores de la empresa en cuestión, por lo que, se pudo inferir que existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019,m así mismo, se tomó como referencia para la correlación de 0.304 para una y otra variable, comparando con los niveles de correlación de la tabla 16 existió una correlación positiva baja o débil.

3.2.1 Prueba de hipótesis

Se utilizó el coeficiente de correlación Rho Spearman en la investigación Baptista, Fernández y Hernández (2014), define el cual asocia las certezas de un contexto incierta, se propone viables salidas veraces o no veraces, donde cada supuesto estará medido mediante un procedimiento, llamada prueba de hipótesis (p. 310). Po lo tanto dentro de dicho experimento, la prueba se ejecutó para cada variable y dimensión, ya que las mismas no tuvieron una participación lineal, por lo que se tomó como base a los grados de correlación, según la tabla 16.

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

H1: Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Regla de decisión:

Se aprueba H1 si y solo si Sig. < 0.05

Se aprueba Ho si y solo si Sig. > 0.05

Tabla 17

Nivel de Correlación: Estrés laboral y calidad de vida

		Correlaciones		
			ESTRÉS LABORAL (Agrupada)	CALIDAD DE VIDA (Agrupada)
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	CALIDAD DE VIDA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación, de acuerdo a la tabla 17, se pudo observar, que los resultados obtenidos después del procesamiento de los datos con un 95% de confianza, brindo un producto del p-valor = 0.000 < $\alpha=0.05$, por ello , se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó el supuesto nulo, todo ello a una muestra representativa de 60 trabajadores de la empresa en cuestión, por lo que, se pudo inferir que es significativa la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019,m así mismo, se tomó como referencia para la correlación Rho Spearman de 0.750 para una y otra variable, comparando con los niveles de correlación de la tabla 16 existió una correlación alta o considerable,

Prueba de hipótesis específicas

H0₁: No existe relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

H1₁: Existe relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

H0₂: No existe relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

H1₂: Existe relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

H0₃: No existe relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

H1₃: Existe relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.

Tabla 18

Nivel de Correlación: Estrés laboral con factor ambiental, factor organizacional y factor personal

		Correlaciones		
		Factor ambiental (Agrupada)	Factor organizacional (Agrupada)	Factor personal (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD DE VIDA (Agrupada)	,667	,713	,624
		,000	,000	,000
		60	60	60

Fuente: Procesamiento de datos en software Spss v. 25

Interpretación, en la tabla 18 se observa que el producto encontrado en el instrumento de una muestra de 60 colaboradores; tuvo resultado una correlación de Spearman para el factor ambiental de 0.667 conforme los niveles de correlación de la tabla 16 existe una correlación positiva moderada o media, así mismo para

factor organizacional, el cual fue de 0.713, pues la correlación fue positiva alta o considerable; y para factor personal, donde el resultante fue 0.624 donde la correlación fue positiva moderada o media y la significancia bilateral encontrada para todas las pruebas de hipótesis fue de 0.000, que es menor al nivel de significación de 0.05 ($0.000 < \alpha = 0.05$; 95%; $Z = 1.96$), por lo tanto se rechaza los hipotéticos H_{0_1} , H_{0_2} , H_{0_3} y se acepta las hipótesis H_{1_1} , H_{1_2} , H_{1_3} , por ello se pudo deducir que todas las dimensiones antes descritas se relacionan con la variable calidad de vida.

IV. DISCUSIÓN

En relación a todo lo desarrollado en la presente investigación y los resultados que se obtuvieron al procesar la data recolectada en el programa estadístico Spss V.25, se contrastó y se evidencio relación significativa entre las variables investigadas y las dimensiones propuestas en las hipótesis plasmadas dentro del estudio, para la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, en ese orden, se tuvo discusiones por objetivos, conclusiones y teóricas, en ese sentido se describe a continuación dichas comparaciones:

Discusión por objetivos, la investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, pues esta premisa se confirmó y evidencio que existe dicha asociación entre las variables investigadas, tal como lo demostró Pazmiño (2014), donde la exploración tuvo el objetivo de buscar la relación existente entre la calidad de vida en el trabajo y el estrés del personal, para lograr ello la estructura metodológica de la investigación fue de tipo aplicada con enfoque cuantitativo de diseño no experimental transaccional y de nivel descriptivo correlacional, para lo cual se llevó a cabo la recolección de datos mediante encuestas y cuestionario elaborados para una población de 845 colaboradores y se tomó una muestra representativa de 447 trabajadores, en ese contexto la indagación concluyó que ambas variables tuvieron correspondencia significativa y Pérez (2017), después de recolectar datos con encuestas y cuestionarios diseñados para una población de 200 empleados de la entidad, además la muestra fue de tipo censal, es decir se tomó a todo el universo de los elementos antes mencionados como representativos para analizar y procesar la data, es así que al obtener los resultados se llegó a concluir que si existe correspondencia significativa entre la variable estrés laboral y desempeño laboral.

Del mismo modo, la discusión por conclusiones, tuvo similitud con trabajos previos mencionados dentro de la tesis, ya que la deducción del presente estudio fue significativa la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos,

2019, teniendo como argumento a los niveles de correlación de Rho Spearman de 0.750 conforme a los niveles de correlación de la tabla 16 existe una correlación alta o considerable; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, por lo tanto, la premisa anterior fue equivalente con la mencionada por Alvear (2016), la exploración se fundamentó en un estudio basado en cómo concebían el estrés laboral los trabajadores de todas las áreas en la institución investigada, donde se concluyó con los resultados obtenidos fueron que el $p < 0.05$, es decir, que existe mayor probabilidad de generar estrés laboral en colaboradores administrativos que trabajadores de otras áreas y que existe una relación significativa entre los trabajos activos, pasivos y de alta tensión con el estrés laboral, por último, Rodríguez (2017), la exploración tuvo el propósito fundamental de verificar la relación de la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional, por lo tanto al procesar y analizar los datos se llegó a la conclusión que existe relación positiva alta o considerable entre ambas variables, teniendo una correlación de Spearman de 0.823, siendo está considerada como alta o considerable en la asociación de ambas variables y el $p = 0.000$, donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, sintetizando que la calidad de vida laboral y el compromiso organizacional tuvieron correspondencia significativa.

Por último, la discusión en base a teorías estuvo compuesta por Aamodt (2010), donde definió al estrés laboral como un proceso paulatino que inicia con síntomas leves, como puede ser el cansancio o fatiga que no se calma hasta que con el tiempo pasa a ser mayores, por ello a las compañías les origina desventajas que pueden ser enormes, iniciando por el ausentismo, los accidentes laborales, las bajas médicas, el descenso del rendimiento, la desmoralización y abandono de la profesión, el mal clima laboral o los problemas del trabajo (p. 556), por otro lado, la teoría científica que argumenta esta definición, es la presentada por Douglas McGregor, el cual argumentó dos premisas que argumentaban su investigación las cuales fueron la teoría X la teoría Y (Chiavenato, 2009, p. 76), por último, para la variable calidad de vida, de Chiavenato (2011), donde la definió como un proceso mediante el cual una entidad responde a las necesidades de los trabajadores, a través del desarrollo de mecanismo que les permitan participar plenamente en la

toma de decisiones que abarca el diseño de su vida laboral (p. 276), y la teoría científica fue la de Edwards Deming donde él, sostuvo, en primer lugar se tuvo a la constancia del objetivo de perfeccionar los bienes y servicios, seguidamente en tener un nuevo enfoque al rechazo total de cero defectos; también mitigar las supervisiones masivas; eliminar la adquisición de insumos de bajo coste; aplicación de la mejora continua a todos los procesos productivos constantemente; brindar talleres de inducción al personal; explicar cómo se hace las labores a cada miembro de la empresa; promover las relaciones comunicacionales en el personal operativo y ejecutivo; ejecutar un plan de no a la burocracia en los diversos niveles jerárquicos de la empresa; usar la estadística para analizar la situación de la compañía; premiar a los trabajadores según las metas cumplidas; determinar un cronograma de instrucción y reentrenamiento; por último optar políticas internas que incentiven la innovación (Münch, 2007, p. 112 - 113).

V. CONCLUSIONES

Primera conclusión, es significativa la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, 2019, con una correlación de Rho Spearman de 0.750 conforme a los niveles de correlación de la tabla 16 existe una correlación alta o considerable; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, donde llevar a un nivel mayor de estrés laboral, fue transmitido en un desempeño negativo del personal, ya que se no percibió una calidad de vida laboral óptima para desempeñar sus actividades.

Segunda conclusión, es significativa la relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, tuvo resultado una correlación de Spearman para el factor ambiental de 0.667 conforme los niveles de correlación de la tabla 16 existe una correlación positiva moderada o media, y la significancia bilateral encontrada es 0.000, donde el factor ambiental que se tuvo dentro de la empresa no fue del todo optima, porque el personal no desempeño sus actividades adecuadamente, ya que tuvo dificultades de desenvolvimiento por este elemento.

Tercera conclusión, es significativa la relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, , tuvo resultado una correlación de Spearman para factor organizacional, el cual fue de 0.713, pues la correlación fue positiva alta o considerable en base a la tabla 16, y la significancia bilateral encontrada es 0.000, donde este factor tuvo un gran impacto en el desempeño de las actividades laborales de los trabajadores en su gran mayoría, pero existió una gran mayoría que sintieron que aún falta mejorar este tema dentro de los procesos productivos de la empresa.

Cuarta conclusión, es significativa la relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, con una correlación de Rho Spearman de 0.624 conforme a los niveles de correlación de la tabla 16 existe una correlación moderada o media; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, en ese sentido un cierto porcentaje de los trabajadores consideró que la empresa debe trabajar en este aspecto, ya que la mayoría de personas tienen problemas personales que infieren en su desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Primero, se recomienda a la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, ejecutar campañas de salud psicológica para todos sus colaboradores y analizar los datos de los perfiles mentales de sus colaboradores, para brindarles tratamientos con especialistas y de la misma manera implantar un plan de mejora en seguridad y salud ocupacional, para que mejoren la calidad de vida laboral.

Segundo, se recomienda a la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, mejorar el ambiente de sus oficinas y brindar todas las herramientas que sean necesarios a los colaboradores para que desempeñen óptimamente las labores encomendadas, ya que ello influye en el desempeño efectivo del proceso productivo de la empresa.

Tercero, se recomienda a la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, desarrollar manuales de funciones de todas las actividades y funciones de todos los trabajadores de la empresa, ya que, no se evidencio de ello al momento de la investigación, puesto que ello es relevante, para que cada personal tenga el conocimiento claro el que y como debe realizar sus labores en su horario de trabajo.

Cuarto, se recomienda a la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019, contratar a una empresa de servicios profesionales en inteligencia blanda y dura, para motivar al personal y sobre todo verificar con un informe global y detallado, como se encuentra el perfil psicológico de todos sus empleados en los diferentes niveles jerárquicos, ya que algunos mencionaron que la organización solo se preocupa en la parte productiva, mas no en la calidad de vida laboral de los mismos.

REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional* (6ª edición). México D.f., México: Cengage Learning Editores.
- Alvear, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, 2015* (Tesis de Maestría, Universidad de Cuenca). Recuperado de: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Allan, B. A., Douglass, R. P., & Duffy, R. D. (2015). Meaningful Work as a Moderator of the Relation Between Work Stress and Meaning in Life. *Journal of Career Assessment*. Vol. 24 No. 3. 429-440. <https://doi.org/10.1177/1069072715599357>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª edición). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Bragard, I., Dupuis, G. & Fleet, R. (2015). Quality of work life, burnout, and stress in emergency department physicians: a qualitative review. *European Journal of Emergency Medicine*. Vol. 22 No. 4. 227-234. <https://doi.org/10.1097/MEJ.0000000000000194>
- Baptista, P., y Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición). México D.f., México: Mc Graw Hill Education.
- Barreto C., R. M., Mangini B., S. C., Molina L., S. A. & Célia P., R. (2016). Interactions between Quality of Life at Work and Family: Integrative Review. *International Archives of Medicine*. Vol. 9 No. 1. 1-17. <http://dx.doi.org/10.3823/2229>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª edición). Bogota, Colombia: Pearson Educación.
- Calvache, C. X. (2015). *Relación entre calidad de vida y satisfacción laboral en los empleados de la empresa Seguros Alianza S.A en Quito* (Tesis de Licenciatura, Universidad Internacional SEK). Recuperado de:

<http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1557/1/TESIS%20RELACION%20ENTRE%20LA%20CALIDAD%20DE%20VIDA%20Y%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>

Cid, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2011). *Investigación: Fundamentos y metodología* (2ª edición). México D.f., México: Pearson Educación.

Corona, M. (2016). *Metodología de la investigación* (6ª edición). México D.f., México: Secretaría de Educación Pública.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2ª edición). México D.f., México: Mc Graw Hill Educación.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones* (9ª edición). México D.f., México: Mc Graw Hill Educación.

Eren, H. & Hisar, F. (2016). Quality of work life perceived by nurses and their organizational commitment level. *Journal of Human Sciences*. Vol. 13 No. 1. 1123-1132. <http://dx.doi.org/10.14687/ijhs.v12i2.nnnn>

Eslamian, J., Akbarpoor, A. A., & Hoseini, S. A. (2015). Quality of work life and its association with workplace violence of the nurses in emergency departments. *Iran J Nurs Midwifery Res*. Vol. 1 No. 1. 56-62. doi: 10.1002/1348-9585.12068

Espinoza, N. (2015). *La autoestima y su relación con el estrés laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palora* (Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato). Recuperado de:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21879/2/TESIS%20FINAL.pdf>

Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A., & Alipour, F. (2015). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. *The Social Science Journal*. Vol. 52 No. 1. 54-61. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2014.09.003>

Frone, M. R. (2016). Work stress and alcohol use: developing and testing a biphasic self-medication mode. *An International Journal of Work, Health &*

Organisations. Vol. 30 No. 4. 374-394.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2016.1252971>

Gan, F., y Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

Huilca, Y. E. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11338/Pomilla_HYE.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Info Capital Humano. (2019). *Info Capital Humano: 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Recuperado de Info Capital Humano: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral-2/>

Infobae. (2019). *Infobae: México lidera en estrés laboral: expertos aconsejan la forma de combatirlo*. Recuperado de Infobae: <https://www.infobae.com/america/mexico/2019/06/21/mexico-lidera-en-estres-laboral-expertos-aconsejan-la-forma-de-combatirlo/>

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., y Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ª edición ed.). México D.f., México: McGraw-Hill Interamericana.

Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health Gesondheid*. Vol. 22 No. 1. 253-258. <http://dx.doi.org/10.4102/hsag.v22i0.1011>

Kivimäki, M., & Kawachi, I. (2015). Work Stress as a Risk Factor for Cardiovascular Disease. *Current Cardiology Reports*. Vol. 1. 17-74. <https://doi.org/10.1007/s11886-015-0630-8>

Lee, J., Back, K. & Chan, E. S.W. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees. *International Journal of Contemporary*

Hospitality Management. Vol. 27 No. 5. 768-789.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2013-0530>

Martín, A. (2014). *Psicología de la calidad de vida laboral*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.

Münch, L. (2007). *Administración: Escuelas, proceso admisnitrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*. México D.f., México: Pearson Educación.

Nel, L. (2014). *Estadística con Spss 22*. Lima, Perú: Macro EIRL.

Paz, G. (2017). *Metología de la investigación* (3ª edición). Cd. México, México: Grupo Editorial Patria S.A.

Pazmiño, M. A. (2014). *Calidad de vida en el trabajo y estrés en personal administrativo de una universidad pública del Ecuador* (Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador). Receuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6400/1/Calidad%20de%20vida%20en%20el%20trabajo%20y%20estrés%20en%20personal%20administrativo.pdf>

Pérez, G. E. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Receuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11354>

Pérez, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. México D.f., México: Editorial El Manual Moderno.

Quispe, U. M. (2017). *Calidad de vida en el trabajo y productividad de la Empresa Grúas & Negociaciones del Sur S.C.R.L. 2016* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7653>

Rodríguez, D. H. (2017). *Calidad de vida laboral y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores de la constructora Perú Obras SRL del Distrito de Trujillo, 2017* (Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo).

Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10081/lobato_rd.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Shirazi C., B., & Azadehdel, M. R. (2015). Quality of Work Life and Its Role in Job Satisfaction of Organizational Managers: (The Case of Managers in Alborz Insurance Company's Branches). *Science Journal*. Vol. 36 No. 3. 258-266. ISSN: 1300-1949
- Smith, T. D., Hughes, K., Dejoy, D. M., & Dyal, M. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety Science*. Vol. 103. 287-292. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.12.005>
- Triola, M. F. (2004). Probabilidad y estadística, (9ª ed.). México D.f., México: Pearson Educación.
- Tziner, A., Rabenu, E., Radamski, R., & Belkin, A. (2017). Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol. 31 No. 3. 207-213. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.05.001>
- Vinicius P., A, & Vilas, (2017). Well-being and Quality of Working Life of University Professors in Brazil. *Quality of Life and Quality of Working Life*. Vol. 1 No. 1. 188-210. <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.70237>
- Vischer, J. C., & Wifi, M. (2016). The Effect of Workplace Design on Quality of Life at Work. *Handbook of Eviromental Psychology and Quality of Life Researh*. Vol. 1 No. 1. 387-400. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31416-7_21
- Yu, X., Wang, P., Zhai, X., & Yang Q., H. D. (2015). The Effect of Work Stress on Job Burnout Among Teachers: The Mediating Role of Self-efficacy. *Social Indicators Research*. Vol. 122 No. 3. 701-708. <https://doi.org/10.1007/s11205-014-0716-5>

ANEXOS

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición	Niveles y rangos
Según Aamodt (2010) al estrés laboral como un proceso de sucesos, que tienen origen personales y laborales, por lo que, al conjugarse, tienden a ser perjudiciales para el ser humano, donde al manifestarse este mal, le individuo tienen desgaste físico y mental (P. 556).	Según, Aamodt (2010) definió al estrés laboral como un proceso de sucesos, que tienen origen personales y laborales, por lo que, al conjugarse, tienden a ser perjudiciales para el ser humano, donde al manifestarse este mal, le individuo tienen desgaste físico y mental, ya que, hay diversos factores por lo que se da este malestar, entre ellos, se tiene al factor ambiental, organizacional y personal, pues cada uno de ellos, puede ser originario de este tipo de dolencia, y para determinarlo se debe perseguir un procedimiento clínico y científico (p. 556).	Factor Ambiental	Afronta cambios	Le será complicado adaptarse a los cambios que la empresa realice	Cuestionario	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi nunca	9 – 36 37 – 41 42 – 45
			Infraestructura	La infraestructura del área en el que labora es la adecuada para realizar su trabajo			
			Incertidumbre en el ambiente de trabajo	Cree usted que en la organización es posible realizar el trabajo con ideas innovadoras de los trabajadores			
		Factor Organizacional	Presión	Le gusta trabajar bajo presión para mantener su trabajo			
			Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo			
			Falta de compromiso	Se siente satisfecho de trabajar para la empresa			
		Factor Personal	Familia	Los beneficios que recibe (incluye sueldos y beneficios) representan una contraprestación justa y suficiente para mi sustento y el de su familia			
			Economía	La economía actual considera que es favorable para la empresa			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable 2

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición	Niveles y rangos
Según Chiavenato (2011), definió la calidad de vida laboral como un proceso mediante el cual una entidad responde a las necesidades de los trabajadores, a través del desarrollo de mecanismo que les permitan participar plenamente en la toma de decisiones que abarca el diseño de su vida laboral (p. 276)	Según, Chiavenato (2011), definió a la calidad de vida en el trabajo como el resultado de muchos elementos, que al juntarse componen la misma, donde los criterios a tomar en cuenta para lograr una excelente calidad de vida en el trabajo, fueron la integración al puesto de trabajo, soporte de la institución para el trabajo y la satisfacción que tiene cada uno de los colaboradores, al permanecer laborando dentro de la empresa (p. 276).	Integración al puesto de trabajo	Motivación	La empresa le motiva para realizar o sugerir nuevas ideas de mejoras para hacer las cosas	Cuestionario	5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Nunca 1= Casi nunca	8 – 32 33 – 36 37 – 40
			Ambiente de trabajo	Las instalaciones donde trabajan contribuyen a lograr un buen ambiente laboral			
		Soporte de institución para el trabajo	Proceso de trabajo	La comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo			
			Supervisión laboral	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada			
			Apoyo de los superiores	Cuentas con el apoyo de tus superiores cuando tienes un problema personal			
		Satisfacción por el trabajo	Dedicación al trabajo	Su dedicación y constancia al trabajo le trae beneficios			
			Participación en el trabajo	Considera que su trabajo es reconocido por sus compañeros y jefes			
			Reconocimiento por el trabajo	Recibe beneficio o bono por su trabajo			

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

" EL ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CEA S.A.C, LOS OLIVOS, 2019"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACIÓN Y MUESTRA	
GENERAL	GENERAL	GENERAL					
¿De qué manera se relaciona el Estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?	Determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019	Existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019	VARIABLE 1: Estrés laboral	Factor ambiental	La investigación es Hipotético - deductivo	Población: 60 colaboradores de la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.	
				Factor organizacional			
					ENFOQUE		
¿Cuál es la relación entre el factor Ambiental del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?	Describir la relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (compañía electro andina) S.A.C, Los Olivos, 2019	Existe relación entre el factor ambiental y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.	VARIABLE 2: Calidad de vida	Factor personal	Cuantitativo	Muestra: 60 colaboradores de la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.	
¿Cuál es la relación entre el factor organizacional del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?	Describir la relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019	Existe relación entre el factor organizacional y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.		Integración al puesto de trabajo		TIPO	TÉCNICA
¿Cuál es la relación entre el factor personal del estrés laboral y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019?	Describir la relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019	Existe relación entre el factor personal y la calidad de vida de los trabajadores en la empresa CEA (Compañía Electro Andina) S.A.C, Los Olivos, 2019.		Soporte de institución para el trabajo	Aplicada		Encuesta con respuestas en escala Likert de 5 alternativas.
					NIVEL	INSTRUMENTO	
					Descriptivo - correlacional		
				Satisfacción por el trabajo	DISEÑO	Cuestionario elaborado con 17 items	
					No experimental y de corte transversal		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Validación juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CEA, LOS OLIVOS, 2019								
Apellidos y nombres del investigador: CHIPANA JIMENEZ, KENYA MERY								
Apellidos y nombres del experto: CARRANZA ESTELA, TEODORO								
ASPECTO POR EVALUAR								
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
EL ESTRÉS LABORAL	Factor Ambiental	A fronta cambios	Le será complicado adaptarse a los cambios que la empresa realice.	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca				
		Infraestructura	La infraestructura del área en el que labora es la adecuada para realizar su trabajo.					
		Incertidumbre en el Ambiente de trabajo	Cree usted que en la organización es posible realizar el trabajo con ideas innovadoras de los trabajadores.					
	Factor Organizacional	Presión	Le gusta trabajar bajo presión para mantener su trabajo.					
		Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral, ocasiona que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.					
		Falta de compromiso	Se siente satisfecho de trabajar para la empresa .					
	Factor Personal	Familia	Los beneficios que recibe (incluye sueldos y beneficios) representan una contraprestación justa y suficiente para su sustento y el de su familia.					
		Economía	La economía actual considera que es favorable para la empresa.					
		Experiencia	Considera que su experiencia es importante para la empresa.					
CALIDAD DE VIDA	Integración al puesto de trabajo	Motivación	La empresa le motiva para realizar o sugerir nuevas ideas de mejoras para hacer las cosas.					
		Ambiente de trabajo	Las instalaciones donde trabajan contribuyen a lograr un buen ambiente laboral.					
	Soporte de institución para el trabajo	Proceso de trabajo	La comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo.					
		Supervisión laboral	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada.					
		Apoyo de los superiores	Cuentas con el apoyo de tus superiores cuando tienes un problema personal .					
	Satisfacción por el trabajo	Dedicación al trabajo	Su dedicación y constancia al trabajo le trae beneficios.					
		Participación en el trabajo	Considera que su trabajo es reconocido por sus compañeros y jefes.					
		Reconocimiento por el trabajo	Recibe beneficio o bono por su trabajo.					
	Firma del experto:			Fecha: 10/06/19				

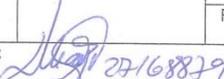
Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CEA, LOS OLIVOS, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Kenya Mery, Chipana Jimenez							
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. ALVA ARDE ROSEL CESAR</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
EL ESTRÉS LABORAL	Factor Ambiental	A fronta cambios	Le será complicado adaptarse a los cambios que la empresa realice	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	/		
		Infraestructura	La infraestructura del área en el que labora es la adecuada para realizar su trabajo.		/		
		Incertidumbre en el Ambiente de trabajo	Cree usted que en la organización es posible realizar el trabajo con ideas innovadoras de los trabajadores.		/		
	Factor Organizacional	Presión	Le gusta trabajar bajo presión para mantener su trabajo.		/		
		Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral, ocasiona que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.		/		
		Falta de compromiso	Se siente satisfecho de trabajar para la empresa .		/		
	Factor Personal	Familia	Los beneficios que recibe (incluye sueldos y beneficios) representan una contraprestación justa y suficiente para mi sustento y el de su familia.		/		
		Economía	La economía actual considera que es favorable para la empresa		/		
		Experiencia	Considera que su experiencia es importante para la empresa		/		
	CALIDAD DE VIDA	Integración al puesto de trabajo	Motivación		La empresa le motiva para realizar o sugerir nuevas ideas de mejoras para hacer las cosas.	/	
Ambiente de trabajo			Las instalaciones donde trabajan contribuyen a lograr un buen ambiente laboral.	/			
Soporte de institución para el trabajo		Proceso de trabajo	La comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo.	/			
		Supervisión laboral	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada.	/			
Satisfacción por el trabajo		Apoyo de los superiores	Cuentas con el apoyo de tus superiores cuando tienes un problema personal .	/			
		Dedicación al trabajo	Su dedicación y constancia al trabajo le trae beneficios	/			
		Participación en el trabajo	Considera que su trabajo es reconocido por sus compañeros y jefes.	/			
		Reconocimiento por el trabajo	Recibe beneficio o bono por su trabajo.	/			
Firma del experto:			Fecha <u>11.06.2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: EL ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CEA, LOS OLIVOS, 2019							
Apellidos y nombres del investigador: Kenya Mery, Chipana Jimenez							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. RUIGUA CORREA DAVID FERNANDO</u>							
<u>DOCTOR EN ADMINISTRACION</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
EL ESTRÉS LABORAL	Factor Ambiental	Afronta cambios	Le será complicado adaptarse a los cambios que la empresa realice	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 2 = Nunca 1 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Infraestructura	La infraestructura del área en el que labora es la adecuada para realizar su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Incertidumbre en el Ambiente de trabajo	Cree usted que en la organización es posible realizar el trabajo con ideas innovadoras de los trabajadores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Factor Organizacional	Presión	Le gusta trabajar bajo presión para mantener su trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral, ocasiona que no se cumplan con las actividades de tu trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Falta de compromiso	Se siente satisfecho de trabajar para la empresa .		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Factor Personal	Familia	Los beneficios que recibe (incluye sueldos y beneficios) representan una contraprestación justa y suficiente para mi sustento y el de su familia.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Economía	La economía actual considera que es favorable para la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Experiencia	Considera que su experiencia es importante para la empresa		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CALIDAD DE VIDA	Integración al puesto de trabajo	Motivación		La empresa le motiva para realizar o sugerir nuevas ideas de mejoras para hacer las cosas.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ambiente de trabajo			Las instalaciones donde trabajan contribuyen a lograr un buen ambiente laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Soporte de institución para el trabajo		Proceso de trabajo	La comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Supervisión laboral	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Apoyo de los superiores	Cuentas con el apoyo de tus superiores cuando tienes un problema personal .	<input checked="" type="checkbox"/>			
Satisfacción por el trabajo		Dedicación al trabajo	Su dedicación y constancia al trabajo le trae beneficios	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Participación en el trabajo	Considera que su trabajo es reconocido por sus compañeros y jefes.	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Reconocimiento por el trabajo	Recibe beneficio o bono por su trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto:			Fecha <u>14/06/2019</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Instrumento de la variable 1 y 2

CUESTIONARIO

Apellidos y Nombres:

Instrucciones:

Se presenta un conjunto de preguntas que tratan sobre el estrés laboral y calidad de vida, para lo cual este cuestionario será utilizado únicamente para fines de investigación, por ello se debe responder con la mayor veracidad, marcando con una X en el recuadro correspondiente de las siguientes alternativas, tomando como referencia la leyenda descrita en la parte superior izquierda de las cuestiones planteadas:

CS(1)	N (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
1	Le será complicado adaptarse a los cambios que la empresa realice					
2	La infraestructura del área en el que labora es la adecuada para realizar su trabajo					
3	Cree usted que en la organización es posible realizar el trabajo con ideas innovadoras de los trabajadores					
4	Le gusta trabajar bajo presión para mantener su trabajo					
5	La sobrecarga laboral, ocasiona a que no se cumplan con las actividades de tu trabajo					
6	Se siente satisfecho de trabajar para la empresa					
7	Los beneficios que recibe (incluye sueldos y beneficios) representan una contraprestación justa y suficiente para mi sustento y el de su familia					
8	La economía actual considera que es favorable para la empresa					
9	Considera que su experiencia es importante para la empresa					
10	La empresa le motiva para realizar o sugerir nuevas ideas de mejoras para hacer las cosas					
11	Las instalaciones donde trabajan contribuyen a lograr un buen ambiente laboral					
12	La comunicación es un factor importante para el desarrollo de las actividades de tu trabajo					
13	Consideras que la relación con tus compañeros de trabajo es adecuada					
14	Cuentas con el apoyo de tus superiores cuando tienes un problema personal					
15	Su dedicación y constancia al trabajo le trae beneficios					
16	Considera que su trabajo es reconocido por sus compañeros y jefes					
17	Recibe beneficio o bono por su trabajo					

Gracias por su colaboración

Autorización de la empresa

COMPAÑÍA ELECTRO ANDINA S.A.C
Cal. el Hierro Nro. 162, Urb. Infantas
Distrito de Los Olivos
01- 500 -2020
Electroandinasac@gmail.com



20 junio de 2019

KENYA MERY, CHIPANA JIMENEZ

Estimada kenya:

Nos es grato informarte, que autorizamos la investigación titulada: **“El estrés laboral y calidad de vida en los trabajadores en la empresa CEA S.A.C, Los Olivos, 2019”**, donde hará uso de nuestras instalaciones e información sensible de la compañía, para su proyecto de tesis en la Universidad César Vallejo Lima Norte del año en curso, sin más que agregar nos despedimos.

Un cordial saludo.



COMPAÑÍA ELECTRO ANDINA S.A.C
ING. ROBERTO PACHAS MAGALLANES
GERENTE GENERAL

ROBERTO PACHAS MAGALLANES
GERENTE GENERAL

Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 25-02-2019 Página : 1 de 71
--	--	--

Yo, Teodoro Carranza Estela, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

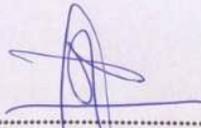
"EL ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA EN LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CEA S.A.C, LOS OLIVOS, 2019"

del (de la) estudiante: CHIPANA JIMENEZ KENYA MERY, constato que la investigación tiene un índice de similitud

de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 09 de Diciembre del 2019



Dr. Teodoro Carranza Estela

DNI: 08074405

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------