



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y  
CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL DE FUNCIONARIOS  
PÚBLICOS – DEVIDA OFICINA ZONAL TARAPOTO  
2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR**

Br. VELÁSQUEZ SANTIAGO JOSÉ MIGUEL

**ASESOR**

MG. ISUIZA PÉREZ ALFONSO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

**TARAPOTO – PERÚ**

**2015**

**PÁGINA DEL JURADO**



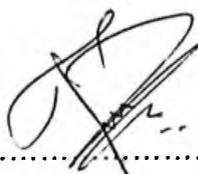
.....  
**DR. GUSTAVO RAMIREZ GARCIA**

**Presidente**



.....  
**MG. KELLER SANCHEZ DAVILA**

**Secretario**



.....  
**MG. ALFONSO ISUIZA PEREZ**

**Vocal**

## DEDICATORIA

Dedico el desarrollo de esta investigación a mi familia, Olga, Aarón, Leonardo y Sophie cuya presencia y paciencia han hecho de que estas horas dedicadas a mi tesis no sean asumidas como una molesta carga, sino que haya sido compartido como su gran apoyo al logro de mis objetivos soñados.

A mi madre y a mis abuelos que siempre me han motivado para continuar con mi desarrollo profesional

A mis amigas y amigos que me apoyaron en el desarrollo de mi tesis, sus pequeños gestos me han dado mucho ánimo y acompañaron mis horas de cansancio propio de largas jornadas académicas.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los trabajadores de la Oficina Zonal Tarapoto DEVIDA, por brindarme la oportunidad de aprender y al mismo tiempo darme todas las facilidades para el desarrollo de esta tesis de investigación.

A mis amigas y amigos cercanos quienes me han ayudado en diversas ocasiones para no abandonar la tesis. Gracias por su apoyo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Velásquez Santiago, José Miguel; estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 09985384, con la tesis titulada **“Estilos de Afrontamiento al Estrés y Calidad de Vida Profesional de funcionarios públicos – DEVIDA Oficina Zonal Tarapoto 2015”**

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de marzo del 2016



Velásquez Santiago, José Miguel

DNI 09985384

## PRESENTACIÓN

La investigación que se ha llevado a cabo, contiene información relevante sobre las variables de afrontamiento al estrés y calidad de vida profesional, así como los resultados obtenidos de la población en estudio, siendo el caso los funcionarios públicos de la Oficina Zonal DEVIDA Tarapoto, en el año 2015. Así mismo, en las líneas siguientes se detallarán de manera general los contenidos tratados por cada capítulo.

**Capítulo I: Introducción.** En este primer capítulo se describe de manera concisa la definición y aportación de los diversos autores sobre las variables de afrontamiento al estrés y calidad de vida profesional, así como los modelos teóricos que de estos se derivan, del mismo modo se hace mención sobre investigaciones elaboradas con anterioridad que sirvieron como antecedentes.

**Capítulo II: Método.** En este capítulo se especifica la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación, así como el tipo de diseño y la población con la que se trabajó.

**Capítulo III: Resultados:** Se detallan los resultados obtenidos del análisis estadístico de las variables estudiadas según los objetivos planteados en la investigación.

**Capítulo IV: Discusión:** En este capítulo se discuten los resultados y se los corrobora con el marco teórico utilizado y con los antecedentes que presenten resultados similares al de la investigación.

**Capítulo V: Conclusiones:** Se describen los resultados obtenidos de la investigación por cada objetivo planteado.

**Capítulo VI: Recomendaciones:** En este capítulo se proponen sugerencias según los resultados obtenidos en la investigación.

**Capítulo VII: Referencias Bibliográficas:** En este capítulo se citan todas las referencias utilizadas en la investigación, según las normas APA.

## ÍNDICE GENERAL

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice General .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad Problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	20
1.4. Formulación del Problema .....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis .....	31
1.7. Objetivos .....	32
1.7.1 Objetivo General	
1.7.2 Objetivo Especifico	
<b>II. METODOLOGÍA</b>	
2.1. Tipo y diseño de estudio .....	33
2.2. Identificación y operacionalización de variables.....	34
2.3. Población y muestra .....	36
2.3.1. Población	
2.3.2. Muestra	
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.5. Método de análisis de datos.....	38
2.6 Aspectos éticos .....	40
<b>III. RESULTADOS</b> .....	41
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	49
<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	53
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	55
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	57

**VIII. ANEXOS.....61**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos de Validación

Anexo 3. Validación de Instrumentos para recolección de datos

Anexo 4. Evidencias fotográficas

## INDICE DE TABLAS

<b>TABLA</b>	<b>PAG</b>
<b>TABLA N° 01: RELACIÓN ENTRE EL ESTILO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS: ESTILO DE AFRONTAMIENTO BASADO EN EL PROBLEMA Y CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL GLOBAL.</b>	<b>41</b>
<b>TABLA N° 2: RELACIÓN ENTRE EL ESTILO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS CENTRADO EN LA Y CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL GLOBAL.</b>	<b>41</b>
<b>TABLA N° 3: RELACIÓN ENTRE EL ESTILO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS CENTRADO EN OTROS ESTILOS Y CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL GLOBAL.</b>	<b>41</b>
<b>TABLA N° 04: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS CENTRADO EN EL PROBLEMA, EMOCIONES Y OTROS ESTILOS.</b>	<b>44</b>
<b>TABLA 05: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL GLOBAL PERCIBIDA</b>	<b>45</b>
<b>TABLA N° 06: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y PORCENTAJES DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y SUS DIMENSIONES.</b>	<b>47</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRAFICO</b>	<b>PAG</b>
<b>GRAFICO N° 1 DISTRIBUCION T DE STUDENT PARA CORRELACION DE PERSON</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO 02: ZONA DE ACEPTACIÓN PROBABILÍSTICA – T de STUDENT</b>	<b>43</b>
<b>GRÁFICO 03: DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS ESTILOS DE AFRONTAMIENTO</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICO 04: DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS NIVELES DE CALIDAD DE VIDA GLOBAL</b>	<b>46</b>
<b>GRÁFICO 05: DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS NIVELES CALIDAD DE VIDA GLOBAL DISTRIBUIDOS POR DIMENSIONES APOYO DIRECTIVO, DEMANDA DE TRABAJO Y MOTIVACION INTRINSECA</b>	<b>47</b>

## RESUMEN

En presente estudio, "Estilos de Afrontamiento al Estrés y Calidad de Vida Profesional de funcionarios públicos – DEVIDA Oficina Zonal Tarapoto 2015", tiene como objetivo general, establecer la asociación entre dos variables de vital interés para la gestión del talento humano: Afrontamiento al estrés y Calidad de vida profesional, elementos de análisis e interés para establecer la satisfacción laboral y alto rendimiento laboral de los funcionarios públicos de la Oficina Zonal Tarapoto DEVIDA. Se parte de la hipótesis, que los estilos de afrontamiento al estrés están asociados a la calidad de vida profesional de servidores públicos, que existen estilos prevalentes entre los trabajadores, así como altos niveles de calidad de vida profesional, finalmente se indago acerca de los niveles de cada una de las dimensiones de la calidad de vida profesional. Para lograr tal objetivo se aplicó el estadístico **CORRELACIÓN DE PEARSON** y su significancia estadística. Asimismo, se estableció un nivel de confianza para la investigación del 95% ( $\alpha = 0,05$ ). El estudio es Descriptivo Correlacional – No experimental. La muestra censal no probabilística. Se aplicó dos instrumentos **CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS** de Carver y el **Cuestionario de calidad de Vida Profesional -35** de Cabezas. Se encontró que no existe asociación significativa entre los estilos de afrontamiento al estrés y la calidad de vida profesional de los servidores públicos. El estilo más prevalente es Estilo de Afrontamiento centrado en el problema, que los trabajadores tienen un nivel medio de calidad de vida profesional y que en relación a las dimensiones no existe niveles altos en ninguna de las dimensiones estudiadas (Apoyo Directivo, Demanda laboral y Motivación Intrínseca).

### Palabras clave

Afrontamiento al estrés, calidad de vida profesional, gestión del talento humano.

## ABSTRACT

In this study, "Styles of Coping Strategies and Professional Life Quality of public officials - DEVIDA Office Zonal Tarapoto 2015," general objective is to establish the association between two variables of vital interest for the management of human talent: Coping with stress Quality and professional life, elements of analysis and interest to establish high job satisfaction and work performance of civil servants of the Zonal Office DEVIDA Tarapoto. It is based on the hypothesis that coping styles with stress are associated with the professional quality of life of public servants, which are prevalent styles among workers as well as high standards of professional life, I finally was asked about levels of each of the dimensions of quality of professional life. To achieve this objective statistical Pearson correlation and statistical significance it was applied. Also, a confidence level for research 95% ( $\alpha = 0.05$ ) was established. The study is descriptive correlational - No experimental. The census shows nonprobability. two QUESTIONNAIRE COPING STRESS instruments CARVER AND HEADS CVL 35 was applied. It was found that there was no significant association between stress coping styles and the professional quality of life of public servants. The most prevalent style is Coping Style focused on the problem, that workers have an average level of professional quality of life and that there are high levels in relation to the dimensions in any of the dimensions studied (Executive Support, labor demand and Motivation intrinsic).

### Keywords

Coping with stress , Professional Quality of Life , Human Talent Management .