



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Calidad de vida laboral y estrés laboral en dos comisarías del distrito de

Los Olivos

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Sernaqué Atalaya, Carlos Antonio

**ASESORA:**

Lic. Angeles Donayre, Claudett

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2013

Les dedico esta investigación a las personas que trabajan y estudian a pesar de no contar con los recursos para realizarlo y muy a pesar de las adversidades nunca se dan por vencidos.

## AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento a las personas que estuvieron apoyándome en cada competencia que se me presentaba en el espacio del desarrollo de dicha investigación.

A mi madre, Mónica Atalaya, puesto que fue ella quien me orientó hacia los estudios. Sin ella no hubiese podido tener estas metas.

A mi hija, Náyade, que ha sido mi motor de vida desde que nació en mi corazón.

Además, agradezco a Davis Velarde por su apoyo incondicional no sólo con ánimos y preocupaciones sino por su compañía y amistad en toda la carrera de estudio.

A mis asesores:


Mg. Juan Kaneko Aguilar que con su buen ánimo y apoyo tanto teórico como metodológico me otorgó las pautas precisas y el conocimiento adecuado para continuar adelante en esta investigación.

Lic. Claudett Angeles Donayre a la cual le agradezco inmensamente por el interés que me ha dedicado en este ciclo académico.

A todos, les ofrezco mi más profundo afecto, puesto que no estaría en este lugar sin ustedes.

Gracias por estar e integrarse en mi vida.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) SERNAQUÉ ATALAYA Carlos Antonio, cuyo título es: "Calidad de vida laboral y estrés laboral en dos comisarías del distrito de Los Olivos"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) catorce (letras).

Lima Norte, 29 de noviembre del 2013


  
.....  
PRESIDENTE

Dr. José Vallejos Saldarriaga

  
.....

SECRETARIO

Lic. Claudett Ángeles Donayre

  
.....  
VOCAL

Lic. Juan José Kaneko Aguilar

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Carlos Antonio Sernaqué Atalaya con DNI N° 46192943, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, facultad de humanidades, escuela de psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se demuestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 2013



Sernaqué Atalaya, Carlos

## **PRESENTACIÓN**

La presente investigación tiene por nombre: “Calidad de vida laboral y estrés laboral en sub-oficiales del distrito de los Olivos”, y se dirige a estudiar el vínculo que existe entre Calidad de vida laboral y la variable estrés laboral, con la necesidad de presentar datos actualizados respecto a dos factores determinantes en los Sub – Oficiales del Distrito de los Olivos

La investigación tuvo lugar en Tres Comisarías del Distrito de Los Olivos Comisaría Pro y Comisaría Sol de Oro. Se contó con la participación de 150 efectivos policiales de ambos sexos.

Con razón a la estructura de la investigación se puede observar en la primera parte; la introducción, el problema de investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema, la justificación de dicha investigación, los antecedentes el objetivo general y el específico. Igualmente se ofrece un marco teórico y conceptual de ambas variables, donde se encontrarán los modelos teóricos y conceptos de las variables Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral.

Se prosigue con el marco metodológico, que detalla la metodología empleada durante la investigación, concibe la hipótesis, variables, el tipo de investigación, método de investigación, explica las características de la población y muestra, como también señala los métodos y técnicas utilizadas en la presente investigación.

Por último, se reflejan las conclusiones obtenidos en tablas elaboradas en el programa estadístico SPSS v20. Además, a ello se realiza la discusión de los resultados.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN... ..	x
ABSTRACT .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento de problema .....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Justificación e importancia del estudio.....	4
1.4. Antecedentes.....	5
1.4.1. Nacionales.....	5
1.4.2. Internacionales .....	5
1.5. Objetivos .....	9
1.5.1. Objetivo General .....	9
1.5.2. Objetivos Específicos .....	9
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Marco teórico .....	10
2.2. Marco Conceptual .....	19
<b>III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>21</b>
3.1. Hipotesis .....	21
3.1.1 Hipótesis General .....	21
3.1.2.Hipótesis Especifico .....	21

3.2. Variables .....	21
3.2.1 Definición Conceptual .....	21
3.2.2. Definición Operacional.....	21
3.3. Metodología .....	22
3.3.1. Tipos de Estudio.....	22
3.3.2. Diseño de Estudio .....	22
3.4. Población, muestra y muestreo .....	22
3.4.1 Población.....	22
3.4.1 Muestra .....	23
3.4.3 Muestreo.....	24
3.5. Metodo de Investigación.....	24
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	24
3.7. Método de análisis de datos .....	33
IV. RESULTADOS .....	34
4.1 Resultados descriptivos de la Investigación.....	34
4.2 Prueba de normalidad .....	37
4.3 Prueba de Hipótesis .....	37
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	42
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
IX ANEXOS.....	51



## Índice de Tablas

Tabla 1: Población de dos comisarías del distrito de los Olivos	23
Tabla 2: Valores de fórmula de muestra	23
Tabla 3 Identificación de ítems y rango de la escala de Estrés Laboral	26
Tabla 4: Estadístico de Fiabilidad de la Escala de Estrés Laboral	27
Tabla 5: Interpretación de la Escala de Estrés Laboral	27
Tabla 6: Tabla de identificación de Ítems y rango de Calidad de Vida laboral	29
Tabla 7: Tabla de Interpretación de los ítems de Calidad de Vida Laboral	29
Tabla 8: Validez de contenido por criterio de jueces	31
Tabla 9 Estadístico de Fiabilidad de la Escala de Calidadde Vida Laboral	32
Tabla 10: Interpretación de la Escala de Estrés Laboral	32
Tabla 11: Muestra según edad	34
Tabla 12: Muestra según sexo	34
Tabla 13: Muestra según Comisarías	35
Tabla 14: Niveles de Calidad de vida Laboral	35
Tabla 15: Niveles de Estrés Laboral	36
Tabla 16: Estadísticos Descriptivos y prueba de ajuste a la normalidad	36
Tabla 17: Prueba de normalidad de Calidad de Vida Laboral y Estrés laboral	37
Tabla 18: Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral	
Tabla 19: Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral	

## RESUMEN

Este estudio estimó la finalidad de analizar el vínculo que existe entre Calidad de Vida laboral y Estrés Laboral en una muestra de Sub – Oficiales en dos Comisarias del distrito de los Olivos. El tipo de Investigación es correlacional, tomando una Muestra de 150 Sub – Oficiales, cuyas edades fluctúan entre 20 a 55 años. Los instrumentos aplicados fueron La escala de estrés Laboral de la OIT y la escala de Calidad de Vida Laboral. Los resultados revelaron una correlación inversa y bastante significativa entre Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral ( $r = -0,631$ ) en cuanto a las dimensiones de calidad de vida laboral se halló que muestran inversa relación con el estrés laboral; por el contrario, en la dimensión con mayor nivel de correlación es Satisfacción Trabajo – Carrera ( $r = 0,630$ )

*Palabras Claves: Estrés Laboral, Calidad de Vida Laboral, Dimensión*

## **ABSTRACT**

This study aimed to analyze the relationship between Quality of Work Life and Work Stress in a sample of Sub - Official two District Commissioners Olives. The type of research is correlational, taking a sample of 150 Sub - Officers, whose ages range from 20 to 55 years. The instruments used were the scale of the ILO Occupational stress and scale of Quality of Working Life. The results revealed a significant inverse correlation between pretty and Quality of Work Life and Occupational Stress ( $r=0.631$ ) in terms of the dimensions of quality of work life was found to show an inverse relationship with job stress, but in the dimension higher level of job satisfaction correlation is - Race ( $r=0.630$ ).

*Keywords:* Job Stress, Quality of Working Life, Dimension

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés tiene una gran importancia en todos, si se ajusta a su vida diaria. Un poco de estrés no sólo es inevitable, puede ser bueno. Por ejemplo, el estrés físico de la "elaboración" mejora el sistema cardiovascular y la presión sentimiento que te hace estudiar más para un examen puede mejorar su puntaje. Estrés laboral en la policía, sin embargo, se refiere a las *negativas* presiones relacionadas con el trabajo policial. Según Goolkasian (1986), indica que en su labor diaria se ven afectados por la indecencia y el dolor humano, que se trata de un público suspicaz y hostil a veces descarga su agresividad, y que los cambios de turno, los largos períodos de aburrimiento, y el peligro son parte del trabajo de la policía y por consecuencia causa grave estrés laboral.

El estrés del Policía surge de varias características de la labor policial. Las alteraciones de los ritmos del cuerpo, la rotación mensual de horarios de trabajo, por ejemplo, reducen la productividad. Cambiar no sólo requiere un ajuste biológico, sino complica la vida personal de los policías. Conflictos entre servir al público, hacer cumplir la ley, mantener estándares éticos, responsabilidades personales como cónyuge, padre, amigo, actúan como factores de estrés. Así mismo Selye (1978), hace mención a las causas de estrés en la vida a nivel organizativo mencionando al sistema de justicia penal quien crea un estrés adicional. Además, el estrés surge de la percepción de la falta de apoyo y actitudes negativas hacia la policía de la sociedad en general. (En su gran mayoría se ajusta a las encuestas de opinión pública.) El estrés también se debe a las cuentas de noticias distorsionadas y/ o desfavorables de incidentes con la policía.

Collins y Gibbs (2003) se realizó una encuesta a un público objetivo que fueron 1.206 agentes de policía y llegaron a la conclusión d que: “ los factores de estrés ocupacional Ranking más alto dentro de la población que no eran específicos de vigilancia, sino a cuestiones de organización, como las exigencias del trabajo que trasgreden en la vida familiar, la falta de consulta y comunicación, como las exigencias del trabajo que trasgreden en la vida familiar, la falta de consulta y comunicación, la ausencia de control sobre el tiempo de trabajo, falta de apoyo y el exceso de carga de trabajo general” (p.256).

Se Observa que se ha realizado distintas labores de investigación para determinar la Calidad de Vida laboral o el Estrés Laboral en Efectivos Policiales; sin embargo, esta investigación se centrará en determinar si realmente influye tanto positiva como negativamente la Calidad de vida Laboral en el estrés Laboral de los Efectivos Policiales.

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### *Planteamiento de Problema*

Actualmente la sociedad convive de manera apresurada afrontar cada día a estresantes requerimientos impuestos por la sociedad, originados por grupos de tendencia social como la globalización y el consumismo, el cual transfiere a las personas modificar el ritmo de vida que pueden llegar a tener, ocasionando un conjunto de respuestas y espacios emocionales tensos, imposibilitando la realización de trabajos específicos.

Estas exigencias se perciben de manera más aguda en el ámbito laboral, en el que los colaboradores se encuentran forzados a acondicionarse a espacios de exigencia cada vez más elevados que gasta su calidad de vida laboral. La Calidad laboral en la vida, definido por Easton y Van Laar (2012) a modo de la condición de comodidad distinguida, resultado del análisis de condiciones objetivas (espacios laborales) y condiciones subjetivas (satisfacción y estrés), es un constructo que está cobrando importancia, teniendo en consideración su relación no solo con variables tan importantes para el empresario como la rentabilidad, la rotación y el desempeño, sino también por su papel en el bienestar total del colaborador, siendo el estrés, una de las enfermedades que se guarda relación con una mala Calidad laboral en la vida.

Una investigación realizada en 150 países por la OIT (2010), se encontró que, en 25 países, las condiciones laborales empeoraron, en más de 60 países la Calidad laboral en la vida decreció y aproximadamente en 46 nacionalidades la satisfacción en el trabajo decreció. Estos datos no hacen más que explicar los altos índices de estrés encontrados por Esquivel (2005) quien menciona que cinco mil colaboradores mueren diariamente por enfermedades profesionales es decir cuatro de cada cinco padece de algún nivel de estrés laboral.

A nivel latinoamericano las cifras no son alentadoras. Los datos recogidos por la División de Desarrollo Económico de la Comisión Económica para América Latina y El Caribe, de las Naciones Unidas – CEPAL (2011) en 16 países muestran que el 22% percibe una remuneración considerada bajo de lo que consideramos mínimo del salario, un 52% goza de rentabilidad adicional (aguinaldos y bonificaciones), el 54% tiene contrato formal, el 27% excede las 48 horas de trabajo semanales y solo el 12.5% recibe capacitaciones adicionales. Así por ejemplo tenemos a Quezada, Sanhuela y Silva (2008) quienes encontraron en una pequeña muestra de personal de salubridad de Venezuela, que el nivel

de Calidad laboral en la vida era lo esperado y a Terán, Restrepo, López y Botero (2011) quienes encontraron en una muestra de docentes de educación superior de Colombia, que el grado de Calidad laboral en la vida era regular.

Teniendo en consideración el contexto nacional, teniendo en consideración que la media de desocupación se redujo en 0.8%, las condiciones de trabajo se distancian mucho de ser ideales, ya que la cantidad de horas laboradas es de aproximadamente 51 por semana y las condiciones laborales y remunerativas no son las esperadas (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2011, p.7). Por consecuencia la Calidad laboral en la vida de los colaboradores no es la más esperada y por lo tanto el nivel de estrés de los mismos se ve incrementado. Por ejemplo, Salas y Glickman (1990) describieron la Calidad laboral en la vida de gerentes de empresas exitosas de Lima, encontrando que el nivel era promedio. Estos datos explican por qué la consultora Trabajando (2009) al realizar una encuesta a un promedio de cuatro mil colaboradores peruanos, encontró que el 78%, en alguna oportunidad, sufrió de estrés laboral debido a cambios repentinos, exceso de horas de trabajo, inapropiado clima laboral y ausencia de comprobación de cumplimiento

Asimismo, Rivero (2009) encontró la insistencia del estrés en el trabajo en colaboradores asistenciales de la Dirección de Salud IV Lima este. Las conclusiones pueden mencionar que la condición de caos de estrés en el trabajo es del 31.4%. Así mismo con el grupo etéreo, los colaboradores entre 30 a 39 años de edad, mostraron por encima de casos de estrés en el trabajo (44.5%). Como también dentro del sector educativo. Las investigaciones realizadas sobre muestras laborales en nuestro medio se han centrado usualmente en colaboradores del sector producción, mientras que la muestra de colaboradores del sector servicios ha recibido poca atención. Una de las muestras del sector servicios menos atendidas por los investigadores son los vigilantes de seguridad, personas que diariamente se localizan expuestas a una cantidad de elementos estresores tales como el riesgo a sufrir un atentado contra su vida o la de las personas que custodian, las inadecuadas circunstancias laborales (sueldo, horarios, tipo de contratación, inseguridad laboral, etc.), la labor (monotonía, ciclos de trabajo largos y rotativos, etc.) y la armazón de la empresa (participación y ausencia de sistemas de comunicación, poco soporte en la conclusión de problemas, ambigüedad en la definición de desempeño, etc.) (Duran, 2010). Este hecho sustenta la necesidad de realizar investigaciones tendientes a determinar el horizonte de vida en la calidad de los colaboradores y el nivel de estrés que puedan estar experimentando, a fin de diseñar estrategias preventivas destinadas a mejorar la comodidad general en los efectivos policiales.

## *1.2 Formulación del Problema*

Frente a este panorama se toma en consideración plantearse la siguiente interrogante:

¿Qué relación existe entre la Calidad laboral en la vida y el estrés en el trabajo en Sub Oficiales de dos comisarías del Distrito de los Olivos?

## *1.3. Justificación e Importancia del estudio*

La presente investigación tiene el propósito de dar a conocer, mediante un estudio correlacional, probabilístico y transversal, como la Calidad laboral en la vida en vínculo con el estrés laborar en los suboficiales de dos comisarías del distrito de los Olivos. Así mismo, presenta pertinencia aplicativa, dado que con los resultados se podrán tomar medidas correctivas para el mejoramiento de ambas variables. Con los datos del nivel de estrés en el trabajo se podrán ofrecer sugerencias tales como, mejorar las condiciones laborales, enriquecer el puesto de trabajo, etc. Además, interviniendo sobre el nivel de estrés mejoraremos de manera indirecta algunas variables relacionadas a ella como el nivel de desempeño, el grado de calidad de servicio, el compromiso en el trabajo, la satisfacción laboral, el índice de tardanzas y ausentismos y el índice de enfermedades y accidentes ocupacionales. Con los resultados de la CVL se podrán tomar medidas más amplias que abarquen aspectos individuales, con predisposición a arreglar la Calidad laboral en la vida y por ende la satisfacción general del efectivo policial.

Finalmente, conociendo la realidad que se encuentra entre ambas variables, se podrán diseñar estrategias tendientes a mejorar ambos indicadores a la vez, optimizando con ello el uso de los recursos de la empresa.

## 1.4. ANTECEDENTES

### 1.4.1 Nacionales:

Rivero (2009) analizó el dominio del Estrés en el trabajo en colaboradores de la salud de la Dirección de Salud IV Lima Este. La muestra estuvo conformada por 567 colaboradores del equipo laboral en salud en riesgo de estrés en el trabajo conformados por personales de Rx, laboratoristas, técnicos de enfermería, odontólogos, enfermeras, obstetras y médicos de oficinas de salud de Lima. Se utilizó la Escala de Estrés en el trabajo de la OIT – OMS. Las pruebas dieron como resultado una incidencia de casos de estrés en el trabajo es el 31.4%. En relación a la asociación etárea, los colaboradores en la década de los 30 años años mostraron mayor predisposición al estrés en el trabajo (44.5%). Con respecto al género, el tipo femenino fue el que resultó mayor perjudicado de estrés (47%), y con relación a los resultados de los equipos laborales, los colaboradores más indefensos son los responsables del área de enfermería (37,2%) Personal de Rx (1,2%), odontólogos (4,3%), laboratorista (4,9%), médicos (14,0%), obstétricas (18,9%), enfermeros (19,5%).

Salas y Glickman (1990) describieron la Calidad laboral en la vida de gerentes de industrias exitosas de Lima. La muestra estuvo conformada por 128 gerentes pertenecientes a 85 organizaciones peruanas ubicadas en el ranking de las empresas con mayor rentabilidad. Para evaluar la Calidad laboral en la vida se empleó una versión de la Encuesta de Diagnóstico de Trabajo de Hackman y Oldham. Los resultados muestran que los factores retroalimentación del trabajo, integración organizacional, apoyo organizacional y vitalidad organizativa presentan promedios altos, mientras que los factores estilo de gerencia y prácticas gerenciales presentan promedios bajos, encontrándose un grado de Calidad laboral en la vida promedio.

### 1.4.2 Internacionales:

Bolhari, Rezaeean, Bolhari. (2012), analizaron el vínculo entre Calidad laboral en la vida y el estrés ocupacional. La muestra la conformó 168 colaboradores (de los que el 58% fue personal femenino) de la empresa de tecnología de la información en la ciudad de Teherán, Irán. Para la investigación de esta prueba se construyó la encuesta de Estrés Ocupacional y una Escala de Calidad de Vida Laboral. Las conclusiones mostraron el resultado que si llegaría a existir una relación negativa entre estrés en el trabajo y la Calidad laboral en la vida.



Terán, Restrepo, López y Botero (2011) describieron la Calidad laboral en la vida de los colaboradores formativos de la Universidad de Antioquia en Colombia. La muestra encontró constituida por 141 maestros de las ciencias de la salud, ingenierías y económicas, ciencias naturales y exactas.

Se utilizaron herramientas como los grupos focales, entrevistas y encuestas: Más de 50% de los encuestados formativos menciona que la Calidad laboral en la vida es regular. Además, se localizó que el 40% de los encuestados menciona haber experimentado actividades de coacción en la labor, seguimiento de actividades profesionales en casa, excedente laboral, deterioro emocional, cansancio físico, fastidio físicas y automedicación para mitigar síntomas.

Mohammad, Ferlie, y Rosenberg, (2011) determinaron el vínculo por medio del estrés en el trabajo, Calidad laboral en la vida y la intención de rotación en empleados de seis centros del Ministerio de Salud y tres de Entidades de Seguridad Social en Isafahan, Irán. La muestra estuvo conformada por 740 empleados de los diferentes centros, todos con más de seis meses de experiencia, teniendo en cuenta que el 48,7 % de los colaboradores tenían un contrato permanente. Para la medición de los datos se realizaron dos cuestionarios los cuales median el estrés en el trabajo y la calidad de vida de los colaboradores en el hospital. Las conclusiones muestran que existe vínculo por medio de la Calidad laboral en la vida y los siguientes factores estresantes de trabajo: el estilo de gestión (-0.540), la desigualdad en el trabajo (-0.533), la falta de perspectivas de promoción (-0.492), la intimidación y el comportamiento de acoso por parte de los administradores (-0.453), los cambios impuestos desde los directivos (-0,436), la falta de apoyo a la gestión (-0.430), carecen de seguridad laboral (-0.418), la remuneración insuficiente (-0.416), la decisión de latitud baja (-0.407) y las condiciones de trabajo inadecuadas (-0.386).

Subburethina, Umaselvi y Senthil (2011) analizaron el vínculo que podría existir entre las variables socio económicas y la Calidad laboral en la vida. Para la muestra, se utilizaron a 239 maestros de 12 universidades localizadas dentro del límite de la ciudad de Tiruchirappalli, en la India. Para obtener los resultados se empleó la encuesta de Calidad laboral en la vida en el desarrollo de la enseñanza. Se terminó mencionando que la Calidad laboral en la vida en ambiente educativo es promedio y que el 45.2 % de los profesores tienen una nivelación bajo de Calidad laboral en la vida.

Velásquez (2009) realizó una comparación de los niveles de estrés entre las Universidades Autónoma de México, Autónoma de Madrid y Metropolitana de Ciencias de la Educación de Santiago de Chile. Se combinó una muestra de 48, 193 y 53 maestros de la UAM, UNAM y UMCE para lo cual se les suministró la prueba llamada SWS Survey de Salud mental, trabajo y estrés. Se concluyó que los profesores de la UNAM menor nivel de estrés debido a que tiene un mejor manejo de los factores estresantes, consecuentes por los de la UAM y los de la UMCE, respectivamente.

Moya, Serrano, Gonzales, Rodríguez y Salvador (2004), investigaron la contestación psicofisiológica de estrés en el horario laboral. La muestra de exploración está compuesta por 32 docentes, 7 varones y 25 féminas, abarcando desde Infantil (n= 6) y Primaria (n= 13) a Secundaria (n= 7). Otros 6 docentes tienen responsabilidad compartida entre Primaria y Secundaria y/o realizan actividades específicas. Todos los individuos de la muestra corresponden a cinco instituciones públicas de la Comunidad Valenciana en España. Para el recogimiento de datos se tomó dos muestras de saliva en diferentes horarios del día, como también se le colocaban los pulsómetros para registrar su frecuencia cardíaca. Para el peritaje del estado de ánimo se ha ofrecido la Prueba de Afectos Positivos y Negativos - PANA el producto de esta labor muestra que la manifestación psicofisiológica a variables estresoras verdaderas contradiciendo en función de las demandas ambientales. En esta orientación, en el trayecto laboral hay mayor percepción de estrés, un estadio de ánimo negativo más acusado y mayor que durante el día de descanso.

Rajib (2008) exploró la Calidad laboral en la vida de conductores de buses. Donde muestra se obtuvo confirmada por 15 conductores de cuatro despachos de autobuses Municipalidades de la Corporación Pune en la India. Con el fin de obtener la recolección de datos se diseñó una guía semi-estructurada. Las conclusiones de las entrevistas indican que la Calidad laboral en la vida del conductor está vinculado a su salud física y psicológica.

Saad, Samah y Juhdi (2008) estudiaron la percepción del empleado sobre su Calidad laboral en la vida en la Universidad de Malasia. La muestra estuvo conformada por 251 empleados de la universidad privada de Malasia. Para obtener los resultados se aplicó el cuestionario de Calidad laboral en la vida. Las conclusiones indican que el grado de Calidad laboral en la vida es por debajo del promedio, sin embargo, mostraron

satisfacción moderada hacia los beneficios de asistencia médica para la salud, el ambiente de trabajo, las horas flexibles de trabajo, el vínculo con los colegas de trabajo y los jefes, así como también la oportunidad de ascender.

Quezada, Sanhuela y Silva (2008), realizaron un estudio acerca la interpretación de Calidad laboral en la vida en los funcionarios de 4 Hospitales de Vida de los Ángeles (Venezuela). La muestra estaba constituido por 345 sujetos entre médicos, administrativos y auxiliares de los hospitales ya mencionados. Se aplicaron los instrumentos: Cuestionario de Calidad laboral en la vida – profesionales de los colaboradores (CVP-35). Los resultados muestran que el 66,7% de los funcionarios mostraba una calidad de vida profesional promedio y que 84,2% de los colaboradores percibe que sus responsabilidades dentro del área de trabajo interfieren con sus responsabilidades en el hogar.

Pérez, López y De La Rosa (2004) analizan el vínculo entre estrés en el trabajo, familia y Calidad laboral en la vida. La muestra conformada por 71 colaboradores (teniendo en cuenta que 33% varones y 38% féminas. 42,3% solteros, 53,6% casados y 8,5% otros. Edad entre 18 y 60 años) de una empresa en la provincia Santa cruz de Tenerife en España. Se administró el cuestionario de Salud General de Goldsberg. Las conclusiones que pudieron rescatar es que se encuentre vínculo negativo entre el estrés en el trabajo y la Calidad laboral en la vida, además se encuentra que aquellos colaboradores que presentan conflictos en la esfera familia laboral, presentan mayores síntomas de estrés en el trabajo (a más disputa percibida en las tres dimensiones los sujetos mostrarán una deficiente salud general). Así mismo aquellos sujetos que expresan que se ven afligidos en su vida personal por la vida en el trabajo se predisponen a manifestar de forma estadísticamente significativa expresiones somáticas como son: depresión severa, ansiedad e insomnio.

Torres, San Sebastián, Ibarrete y Zumalabe (2001) determinaron el vínculo entre factores estresantes y distrés. La muestra estuvo conformada por 336 policías Municipales de la comunidad Autónomas de España, siendo el 89,7% varones y el 10,3% mujeres, con una longevidad promedio de 39 años adicional a ello una experiencia de trabajo de 13 años. Se utilizaron dos herramientas de encuesta especialmente diseñados para la investigación. Los resultados pudieron llegar a mostrar que existe relación directa positiva a través de los factores estresantes y el distrés.

## 1.5. OBJETIVOS

### 1.5.1. General

Definir el vínculo existente entre la Calidad laboral en la vida y el estrés en el trabajo en sub- oficial de dos comisarías del distrito de Los Olivos.

### 1.5.2. Específicos

- Reconocer los grados de Calidad laboral en la vida en sub - oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos,
- Reconocer los grados de Estrés en el trabajo en sub – oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos,
- Establecer el vínculo existente entre las dimensiones de bienestar general y Estrés en el trabajo en sub - oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos,
- Establecer el vínculo existente entre la dimensión interrelación casa – trabajo y estrés laboral en sub – oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos,
- Establecer el vínculo existente entre la dimensión satisfacción del trabajo y carrera y estrés laboral en sub – oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos,
- Establecer el vínculo existente entre la dimensión control en el trabajo y estrés laboral en sub – oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos,
- Establecer el vínculo existente entre la dimensión condiciones laborales y estrés laboral en sub – oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos,
- Establecer el vínculo existente entre la dimensión estrés en el trabajo y estrés laboral en sub – oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Calidad de Vida Laboral**

#### **2.1.1 Antecedentes históricos del concepto de Calidad de vida**

El empleo de la concepción de Calidad de Vida (CV) nos podría llevar a los Estados Unidos luego del segundo acto de las guerras mundiales, como un intento de los averiguadores del periodo de tiempo de saber la percepción de los individuos referente a si se sentían financieramente estables o si tenían una buena vida (Campbell, 1981; Meeberg, 1993 citado en Ursua 2012, pp. 61-71). Tiene que ver con una re-formulación y aumento de la noción de "desarrollo" hacia un panorama que hace hincapié en las dificultades sociales, culturales y ambientales que tiene como opción conllevar el excedente de desarrollo entendido sólo económicamente. Los contextos hacia los que inclina su atención la "calidad de vida" son el contexto privado, la calidad del acceso a las necesidades básicas, el camino a nuevas satisfactores (cultura, medios, internet) y el vínculo con el medio ambiente (Gonzales, Yoshimatsu y Cantú, 2000).

#### **2.1.2 Antecedentes históricos de Calidad de Vida laboral**

Uno de los primeros usos del término "calidad de vida laboral" aparece en la obra de mayo en los estudios sobre el medio ambiente afecta en modo alguno el desempeño de los colaboradores (Mayo, 1960). A fines de los 60 el Ministerio de Trabajo de los EE. UU. y la industria Ford empiezan a usar la noción de calidad de vida en la labor, como un vocablo que se dirige hacia la pura satisfacción del puesto de trabajo, y el rediseño de contextos de labor y sistemas organizacionales, con la finalidad de tener una meta clara hacia el aprendizaje, la promoción, el interés y participación en el trabajo. (Gonzales, Yoshimatsu y Cantú, 2000). La noción de CV en la actualidad concentra tres disciplinas de las ciencias: ciencias sociales, medicina y economía. Una por una ha fomentado el crecimiento de una visión diferente con respecto a cómo debería ser observada la CV (Cummins, 2004 citado en Ursua 2012).

### 2.1.3 Teorías de calidad de vida laboral.

#### 2.1.3.1 Teoría de Simon Easton y Darren VanLaar

Easton y Van Larr (2007) definen la CVL como el nivel de satisfacción advertido, resultado de la observación de circunstancias objetivas (condiciones en el trabajo) y circunstancias subjetivas (satisfacción y estrés) propiamente dicho de la industria.

Ambos autores establecieron seis circunstancias que están acorde a la Calidad laboral en la vida:

##### Factor 1: Bienestar general

Evalúa la condición en el que un sujeto se encuentra acorde con su vida en general. El bienestar psicológico puede afectar al rendimiento de una persona en el trabajo, de manera positiva o negativa. Cuando las personas se sienten bien, pueden ser más propensos a trabajar adecuadamente y complacerse estando en el trabajo. Sin embargo, cuando la gente se siente con bajo ánimo, ansioso o incómodo, ya sea por las presiones de su trabajo o por los conflictos en el hogar, es probable que su trabajo se vea perjudicado. Cuando las personas se ven afectadas por problemas de salud física, su rendimiento en el trabajo puede ser afectado, y a su vez su sentido de bienestar psicológico se puede reducir. Por lo tanto, se puede argumentar que el bienestar general de las personas en el trabajo tiene que ser positivamente dirigido, con una atención especial a la promoción y la prevención del bienestar, en vez de simplemente contestar a la prestación de ayuda en caso de problemas.

##### Factor 2: Interrelación Casa – Trabajo

Aborda el nivel en que los empleados sienten que tienen el manejo sobre su vida laboral y personal, y que tanto el empleador es interpretado como fuente de apoyo en la vida familiar de los empleados. Las demandas de la casa pueden significar traer dificultades en el trabajo, sobre todo cuando las funciones exigen que se quede más tiempo en él. Una buena interrelación casa-trabajo requiere de algunas estrategias como horarios de trabajo flexibles, trabajo compartido y trabajar desde casa. El conflicto entre el hogar y el trabajo se relacionan con reducción de la satisfacción laboral, mientras que el poseer horarios laborales que permitan no descuidar el ámbito familiar favorece la extensión del nivel de rendimiento en el trabajo y del nivel de satisfacción.

##### Factor 3: Satisfacción del trabajo y carrera

Representa el nivel satisfacción que el puesto de trabajo proporciona a una persona, si sienten aspectos como sentido del logro, alta autoestima y la realización del potencial al

ejercer sus funciones.

Satisfacción en el trabajo se puede definir como la reacción emocional positiva y la actitud de un individuo tiene hacia su trabajo. La satisfacción laboral es cómo interpretan los empleados acerca de sus centros de labor y los distintos aspectos de la misma. Es el nivel en que a los individuos les disgusta (insatisfacción) o les gusta (satisfacción) sus puestos de labor.

La satisfacción puede ser extrínseca o intrínseca. La satisfacción intrínseca reconoce las características individuales del colaborador, tales como la capacidad de utilizar la iniciativa, las relaciones con los supervisores o el trabajo que la persona realiza, mientras que la satisfacción extrínseca es visto como situacional y depende del entorno (por ejemplo, la remuneración, promoción y seguridad en el empleo).

#### Factor 4: Control en el trabajo

Revela el grado en el que un trabajador está predispuesto a evidenciar un grado adecuado de control adentro de su contexto laboral. Esa percepción de control podría estar relacionada con diversas condiciones del trabajo, incluyendo la congruencia de contribuir al desarrollo de toma de decisiones que les afectan. La percepción del control personal sobre el trabajo puede afectar fuertemente el nivel de estrés y la salud de los empleados.

Las reacciones emocionales negativas (por ejemplo, ansiedad), problemas de salud física, tanto a corto plazo (por ejemplo, dolor de cabeza o dolor de estómago) ya largo plazo (por ejemplo, enfermedad cardiovascular), y el comportamiento inadecuado en la labor son todos condiciones convexas con la perspicacia individual de control sobre la labor. Hay evidencia creciente de que un mayor control en el trabajo puede ser un factor importante en el bienestar y la salud de los colaboradores

Las industrias pueden disminuir la tensión en el trabajo mediante el aumento de control de los colaboradores, sin disminuir la demanda laboral. Las organizaciones pueden cambiar la condición de estructura en el trabajo para disminuir el nivel de estrés de los colaboradores y proteger la integridad mental de los empleados sin afectar o disminuir la productividad.

#### Factor 5: Condiciones Laborales

Evalúa el nivel en que el colaborador se encuentra complacido con los recursos básicos, el contexto laboral y de seguridad necesarias para realizar su labor con efectividad. Estar satisfecho con las condiciones laborales trae una serie de beneficios como menor ausentismo, reducción de la rotación laboral, la reducción de enfermedades, la mejora de

la producción y la satisfacción en el trabajo.

#### Factor 6: Estrés en el trabajo

El estrés en el trabajo, definido como la respuesta de adaptación de los colaboradores a las presiones de la empresa, es considerado en el presente como una urgencia en las dificultades de la salud principales, inclusive, se encuentra entre los cinco, relacionados con el trabajo debido a que casi un tercio de los colaboradores experimentan altos grados de estrés, y más de la mitad consideran que su escala de estrés en los posteriores cinco años ha aumentado.

Teoría de Azócar, L. y Díaz, E.

Azócar, y Díaz, (2008) conceptualizan la Calidad laboral en la vida, perfil distinto de vida que brinda una manera distinta de vida en la condición laboral, que está orientada en el crecimiento del colaborador, así como su eficacia profesional. Es provechoso para ambas partes, los beneficios ofrecerán a la industria a direcciona sus recursos y sus fuerzas que antes utilizaban para enfrentar las dificultades de los colaboradores hacia esfuerzos de gran relieve para el resultado de la meta.

Prosiguiendo, se presentan los indicadores que ofrecen el sostén de las diversas partes de la Calidad laboral en la vida y los ítems de cada indicador:

Primer agente: Participación y control:

Hace referencia al nivel por donde los colaboradores de las instituciones, privadas o públicas, controlan y participan el suceso de toma de decisiones. La meta principal es que el control y la participación deben ser ejecutados por todas las secciones que integran la industria.

Información: Cuando la información es limitada, se restringe el control y en la toma de decisiones se restringe la participación. Este indicador se evalúa acorde de los siguientes ítems:

- Dirección del flujo de información.
- Precisión de la información.
- Volumen de información ofrecida a los diversos departamentos, interactuantes en la institución.



Contenido y Asuntos: Nos orienta a reconocer las distintas materias, clases y asuntos que toman en consideración los socios de las instituciones en el desarrollo de participación y control. Principales ítems formulados para medir este indicador:

- Apoyo del colaborador y capacitación.
- Horas laborales, decisiones sobre estas.
- Colaboración en la selección y retiro de los colaboradores.
- Circunstancias físicas de la labor, colaboración y control sobre las mismas.
- Ofrecimiento de reglas de seguridad laboral.
- Enunciación de nuevos planes y programas.
- Enunciación de objetivos organizacionales.

#### Características de la Calidad de Vida laboral

Azócar, y Díaz, (2008) En el ambiente de Calidad laboral en la vida se pueden rescatar diversas características.

- Colaboración optativa radicada en los colaboradores.
- Aprobación del gremio de colaboradores con la evolución y su colaboración en busca de constituir rentabilidad socioeconómica.
- Equilibrio sindical.
- Formación de los colaboradores en las conclusiones de las dificultades del equipo.
- Reuniones constantes de la industria y del equipo para discutir situaciones como programas, seguridad y calidad.
- Promover la continuación de competencias y de la constante retroalimentación del trabajo dentro del equipo.
- Formación de diferentes cualidades.
- Actitud responsable a las consultas de los colaboradores.

#### Ventajas y Desventajas

Azócar, y Díaz, (2008) nos indica que la intervención en la Calidad laboral en la vida nos puede ofrecer Ventajas y desventajas en una organización que deberían tomarse en cuenta antes de la aplicación de esta.

##### Ventajas:

- Capacitar al colaborador.
- Aumentar la disposición de trabajo de la nómina.
- Renovar la disposición de la realización de sus tareas y funciones.
- Reducir la desertación de los colaboradores en sus puestos de trabajo.
- Reducir las quejas.
- Reducir las horas muertas.
- Acrecentar la satisfacción laboral.
- Acrecentar la eficacia en la institución.

Desventajas:

Factores asociados a la Calidad de Vida Laboral

Martin (2008) afirma que las causas laborales que se asocian con la Calidad laboral en la vida son:

Seguridad e higiene laboral

Cada tipo de labor realizada corresponde a un peligro que dispone a una situación diferente a la salud (accidente o enfermedad física o psíquica). Inclusive cada ejecución laboral produce grandes diferencias de riesgo.

Posibilidad de prosperidad personal y laboral

La apariencia de mejora futura ofrecida por las normas convencionales o de la institución es asegurar una calidad de vida de más nivel en el futuro.

Requerimiento de dedicación laboral

Es la duración semanal promedio que el colaborador debe dedicar al empleador. La calidad de vida aumenta con relación a que el colaborador tiene mayor tiempo a su distribución.

Acontecimientos laborales

La disposición de tiempo –remunerada o no– expuesta a ciertas eventualidades familiares, puede ser una presencia importante en la calidad de vida del colaborador, de allí que la mayor cantidad de situaciones previstas de una posibilidad mayor de atender esos acontecimientos.

Descanso

El reposo del colaborador es básicamente de tipo: anual, y periódico a la semana.

Ambos son importantes, pues si es que es mayor su intervalo, considerablemente superior es la alternativa de restauración de su fuerza laboral y su calidad de vida.

Tensión psicológica

El confort psicológico del colaborador también está apoyado por la solidez en su puesto y por la presencia de un régimen de disciplina que garantice la igualdad.

## Importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo

Según (Larez, (1988) citado por Laidy (2004), nos manifiesta que la Calidad laboral en la vida es de vital importancia, teniendo en cuenta las siguientes características.

Las crónicas de la calidad de vida en la labor, sugiere el requerimiento de elaborar un sucedido taxonómico y superior sistematización a partir del punto de panorama hipotético.

Un concepto referente a la calidad de vida del colaborador en un espacio profesional es usado en diferentes contextos sociales.

La operacionalización de los ingredientes que constituyen la Calidad laboral en la vida, ofrece las bases de experiencia para futuras investigaciones acerca de este rubro.

La enunciación de un arquetipo adecuado que abarque todos los aspectos de Calidad laboral en la vida, nos proporciona esta noción desde una perspectiva multidimensional y permita así evaluar los elementos individuales en uso de las magnitudes en que aparezcan.

## Estrés laboral Modelo Teórico

Modelo de desbalance entre recompensa y esfuerzo:

La teoría de balance entre esfuerzo y recompensa fue propuesta originalmente por Siegrist, modelo que tomaba en cuenta las teorías de la motivación. Llana (2009, p. 461) indica que puede llegar a existir la inestabilidad entre todo el desgaste realizado por el colaborador y el refuerzo que la empresa le ofrece, se muestran conclusiones negativas que nos conducen al estrés. La ausencia de control de la expectativa laboral como la amenaza de desvinculación de trabajo, de paro, inestabilidad de trabajo,

Se podría constatar tres elementos que especifican las retribuciones a un gran plazo: El salario, el nivel de afecto (trato justo, adecuado apoyo, reconocimiento, respeto), el estatus social (ausencia de cambios no deseados, perspectivas de promoción, estabilidad en el empleo)

El autor nos indica que el modelo teórico ofrece el patrón de desafío,

Medina, Preciado y Pando (2007, párr. 5) nos indica que la teoría nos aporta de la misma manera, que las peculiaridades contextuales de la localización gremial.

Teóricamente Gálvez, Moreno y Mongote (2009, p. 23) adjudica tres fundamentos

básicos.

1. Hipótesis extrínseca del desequilibrio esfuerzo- recompensa: En esta hipótesis nos indica el incremento de los problemas de salud, teniendo en consideración el alto esfuerzo que se realiza en el trabajo y la baja recompensa.

2. Hipótesis intrínseca de la sobre implicación: esta se manifiesta cuando el exceso de compromiso evidencia grandes riesgos de problemas de salud.

3. Hipótesis de interacción: esta hipótesis nos menciona que los colaboradores tendrán una mayor predisposición de contraer problemas de salud.

Sin embargo, Gonzales (2012, p.11) conceptualiza otra manera de clasificar las fases del estrés, las cuales se dan una tras otra, siguiendo un ciclo de 4 etapas:

Fase 1: Observación de la situación de manera subjetiva.

Fase 2: Inmediatamente después ejerce una toma de decisiones, eligiendo alguna respuesta para minimizar el estrés

Fase 3: Comportamiento en término de calidad, cantidad, y rapidez.

Fase 4: Resultados y cambio: Se amolda la nueva percepción de la situación. Iniciándose un nuevo ciclo.

#### Causas del estrés Laboral

Debemos tener mucho cuidado en la organización en la que nos desempeñamos, debido a que una mala gestión podría ocasionar la primera causa de estrés en un colaborador.

Leka, Griffiths y Cox (2004, p.6) hace mención a los denominados “Peligros relacionados con el estrés”, que se relaciona de la manera en que se conceptualiza el empleo y la manera en que se gestionan las industrias, lo cual puede ser perjudicial para los colaboradores. Así mismo los califica en nueve categorías.

#### Propiedades del puesto laboral

- Labores rutinarias
- Ausencia de sorpresa
- Funciones de desagrado

#### Cantidad y proporción de tiempo de trabajo.

- Escasez o aumento de trabajo
- Labor con tiempo muy reducido y estricto

### Itinerario laboral

- Itinerarios laborales inflexibles y estrictos
- Rutina laboral muy larga o adicional al horario adecuado
- Jornadas laborales imprevisibles

### Contexto laboral:

- Panorama profesional, salario y estatus
- Inestabilidad en el trabajo
- Ausencia de panorama de fomento empresarial
- Ascenso insuficiente o excesivo
- Desempeño poco reconocido socialmente
- Retribución por labor a destajo
- Métodos de valoración del rendimiento poco claro o injusto
- Carencia o exceso de capacidades en la condición laboral

### Papel en la entidad

- Rol laboral que no se puede llegar a encontrar
- Rol de funciones en el trabajo no bien definido
- Tener de responsabilidad sobre otros colaboradores
- Constantemente hacerse cargo de las dificultades de otras personas y atenderlas

### Consecuencias del estrés Laboral

Buendia y Ramos (2001) predicen los efectos del estrés en el trabajo.

#### a) En el ámbito personal:

- Salud física: trastornos musculares, respiratorios, dermatológicos endocrinos, etc.
- Salud Mental (emocional/cognitivo): bloqueo mental, hipersensibilidad, olvidos frecuentes, incompetencia para tomar decisiones, baja autoestima, enojo/irritabilidad, depresión, ansiedad/angustia, frustración.
- Áreas Conductuales: Apatía, adicciones, irritabilidad.
- Dimensión Social: Dificultades y/o distanciamiento de amigos y compañeros de trabajo, familia, relaciones de pareja.

En el ámbito organizativo:

Incremento de solicitudes de intercambio de puestos de trabajo, falta de cooperación entre compañeros.

## 2.1 Marco Conceptual Calidad de vida:

Respecto a la definición, tenemos a diversos Autores de Europa Occidental y mencionan que la calidad de vida es la comodidad individual obtenida de la insatisfacción o satisfacción con espacios que son significativo para ella o él. Ferrans (1990), como a Shaw (1977) quien nos explica la calidad de vida como cuantitativa y objetiva, esquematizado en una ecuación que delimita la calidad de vida personal:  $QL=NE \times (H+S)$ , en donde NE simboliza la asignación natural del colaborador, H la aportación realizada hacia su familia y su hogar a la persona y S la aportación. Críticas: el individuo no calcula por sí mismo, segundo, no puede existir cero calidades de vida.

Calidad de Vida laboral:

Compuesto de habilidades para el cambio teniendo como objetivo principal de mejorar las instituciones, los procedimientos de gerencia y/o los colaboradores, a través la mejora de competencias y capacidades de los colaboradores, promoviendo ocupaciones más alentadoras y agradables y transfiriendo dominio, compromiso y soberanía a los puestos inferiores (Rodríguez. 1998 p.268)

Compuesto de presunciones que contienen y comprenden todo el esfuerzo por conseguir un incremento del rendimiento y mejorar la motivación de los individuos, incrementando su colaboración, faculta conservar su honra y descarta la apariencia disfuncional de la jerarquía industrial (Gibson, I.; 1996; 908).

Estrés:

Desde que en 1935, Hans Selye, incluyó el estrés como conceptualización como síndrome o conglomeración de respuestas corpóreas no precisas del contexto ambiental, son abundantes los autores que han aspirado a definirla, a continuidad se explican algunos conceptos relevantes:

Sahili (2010, p. 75) afirma que la palabra estrés fue utilizada originalmente en la física para medir el desgaste o deformación de cuerpos materiales, hasta que Walter Canon (1929, citado por López y Macaya, 2000, p. 583) lo llevo a términos del desgaste humano, definiéndolo como reacción de lucha y huida ante situaciones amenazantes. Esto motivó al estudio del estrés y las consecuencias de este en el ser humano.

Posteriormente, OIT (2004, p. 4), Determina al estrés como producto de la inestabilidad mediante las demandas y constancias a las que se confronta el sujeto.

#### Estrés laboral

La OIT (2004, p.03) determina el estrés en el trabajo como la resistencia que podría llegar a ofrecer el sujeto ante las demandas y imposiciones de trabajo que no se acomoden a sus capacidades y conocimientos, que pueden poner a prueba su competencia para enfrenta la condición.

Inestabilidad comprendida entre la capacidad de control y las demandas laborales, realidad de sus condiciones de trabajo y aspiraciones del individuo y una reacción individual con congruencia con la percepción de estresores laboral (Durand, 2010pp 71).

Es obtenido cuando se encuentra una disconformidad importante entre las competencias del sujeto y las exigencias o demandas del contexto. Es producido de la exposición entre el sujeto y su contexto, disposiciones de temperamento, vulnerabilidades biográficas, estilo de vida, relaciones interpersonales y se relaciona a distintas circunstancias en el contexto de trabajo produciéndose algunos peligros que puedan expresarse como signos de estrés (Trucco, M., 1998; 202)

Se describe como aquel conglomerado de emociones desagradables y negativas como nerviosismo y depresión, ansiedad, frustración, enfado, que provienen de algún aspecto de su labor y que van conducidas de variabilidad fisiológica y bioquímica. (Ruíz P. 2010 citado por Quiroga 2010 pp45)

### III. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis General

Se encuentra vínculo significativo entre la Calidad laboral en la vida y Estrés Laboral en Sub Oficiales del distrito de Los Olivos

##### 3.1.2 Hipótesis Específica

Existe vínculo significativo entre las dimensiones de Calidad laboral en la vida y Estrés en el trabajo en Sub Oficiales del distrito de Los Olivos.

#### 3.2 Variables

##### 321 Definición Conceptual

###### *Estrés Laboral:*

El estrés laboral es la consecuencia de la inestabilidad entre las demandas y obligaciones a las que se confronta el sujeto (OMS, 2006)

###### *Calidad de vida Laboral*

Grado de satisfacción interpretado, como consecuencia de la observación de condiciones objetivos (factores de trabajo) y condiciones subjetivas (satisfacción y estrés) propiamente de la industria. Simon Easton y DarrenVanLaar (2007)

##### 322 Definición Operacional:

###### Estrés Laboral

Puntuación alcanzada en la Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS  
Adaptación a la realidad peruana. La cual cuenta con 2 Dimensiones

- a) Recursos, Materiales y Relación con sus superiores
- b) Naturaleza del Trabajo y relaciones Laborales



## Calidad de Vida Laboral

Puntaje obtenido en la Escala de Calidad laboral en la vida. La cual cuenta con 6 dimensiones

- a) Bienestar general
- b) Interrelación Casa – Trabajo
- c) Satisfacción del trabajo y carrera
- d) Control Laboral
- e) Condiciones Laborales
- f) Estrés Laboral

### 3.3. Metodología

#### 3.3.1 *Tipo de estudio*

Este trabajo de investigación es de carácter Descriptivo Correlacional, pues el objetivo es comprender el vínculo o nivel de conjunto que se encuentre entre las variables o conceptos en un contexto en específico. Relaciona dos o más variables, miden cada una y después se cuantifica y examina la coorelación. Dicha vinculación se mantiene en hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista. 2010, pg. 81).

#### 3.3.2. *Diseño de investigación*

El diseño de este estudio será no experimental, puesto que se ejecuta sin manosear consideradamente variables, tratándose de investigaciones en la cual no se realiza ninguna variación deliberada las variables independientes para ver su resultado sobre otras variables. Simplemente observamos fenómenos desarrollándose en su contexto, para luego estudiarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010 pg.149- 151)

### 3.4. Población, muestra y muestreo

#### 3.4.1. *Población*

Está conformada la población de estudio por 248 Efectivos Policiales de las Comisarias Pro, Sol de Oro del Distrito de los Olivos

### 3.4.2. Muestra

La muestra determina es 150. Para lo cual fue dispuesto por la fórmula pre ambular para muestra finita, ya que no se conoce exactamente el tamaño de la población. Examinando los siguientes estimadores estadísticos: nivel de confianza de 95% ( $z=1.96$ ), con un margen de error esperado de 5% ( $e=0.05$ ) y una probabilidad de ocurrencia de 50% ( $p=0.5$ ).

**Tabla 1**

*Población de dos comisarías del distrito de los Olivos*

Comisaria	Población	Muestra
Sol de Oro	170	95
Pro	78	55

Siendo la fórmula a utilizarse la siguiente:

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

**Tabla 2**

*Valores de fórmula de muestra*

Nivel de Confianza	z	1.96
Proporción de P:	P	0.5
Proporción de Q	Q	0.5
Tamaño de Población	Q	0.5
Error de Muestreo	E	0.05

$$n = 149,83116549$$

Tamaño Muestral

N: 150

### 3.4.3. *Muestreo*

El tipo de muestreo a estimar en este trabajo de investigación propondrá al muestreo no probabilístico intencional, teniendo en consideración casi todos los colaboradores tendrán una idéntica probabilidad de ser seleccionados, como también suponen un procedimiento de selección informal. (Hernández, Fernández y Baptista. 2010, pg, 189-190).

#### Criterios de inclusión y Exclusión

##### *Inclusión*

- Edad: 21 – 55 años de edad
- Sexo: Femenino y Masculino
- Tipo de trabajo: Sub – Oficiales

##### *Exclusión*

- Si es que no desea contribuir con la investigación.
- Si es que no llena de manera oportuna las herramientas.

### 3.5. Método de investigación

El método a ejecutar en la investigación es el Hipotético deductivo, teniendo a consideración que a partir de los casos que se examinen durante el trabajo de investigación se podría afirmar las hipótesis expuestas (López, 2001, p. 53)

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La asesoría se conseguirá a través de la ejecución de las Escalas para reconocer todas las conclusiones de la investigación. Con respecto a la Calidad laboral en la vida se utilizará la escala de calidad laboral en la vida de la Universidad de Portsmouth..

## *Escala de estrés laboral de la OIT-OMS*

Ficha Técnica:

Nombre Original: Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS

Autor: OIT-OMS sustentado por Ivancevich & Matteson Año:  
1989

País: España Duración:

15 minutos Número de

Ítems: 25

Forma de aplicación: Grupal, individual y autoadministrable

Materiales: Plantilla de respuestas y cuadernillo de preguntas

Adaptación: Angela Suarez Tunanña

### *Descripción*

Teniendo en cuenta o consideración que las áreas a evaluar son las siguientes:

- a) Recursos, Materiales y Relación con sus superiores
- b) Naturaleza del Trabajo y relaciones Laborales

### *Aplicación*

La escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS es de aplicación individual o grupal. Se le ofrece al evaluado el cuadernillo de preguntas y la plantilla de respuestas para luego describirle o narrarle el procedimiento de evaluación. El tiempo promedio de evaluación es de 15 minutos.

### *Calificación*

Consta de 25 ítems con 7 elecciones como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

1 = si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 = si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 = si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 = si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés. 5 = si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 = si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 = si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Sumar los ítems correspondientes a cada área y luego sumar todos los ítems para obtener el puntaje total.

**Tabla 3**

*Identificación de ítems y rango de la escala de Estrés Laboral*

Área	Número de ítems	Rango de Estrés
Recursos, Materiales y Relación con sus superiores	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 15, 17, 21, 24	11-63
Naturaleza del Trabajo y relaciones Laborales	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25	14-98

*Aspectos psicométricos:*

*Validez y Confiabilidad*

La validez y confiabilidad fue tomado de las conclusiones de México, realizada por Medina, Preciado y Pando (2007) ya que no se descubrió evidencia de la evaluación modelo. En ella hallamos que el test KMO (0.915) nos señala un nivel apropiado de los ítems para proseguir con el estudio. Su esfericidad es de 2581.93 para 276 grados de independencia y reporta 0.000 de significancia; lo cual hace conveniente el estudio factorial ratificatorio. Después de tres interacciones se consiguieron dos factores que demuestran el 43.55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0.37 y cuya validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

*Adaptación en nuestro medio:*

Suarez (2012) adaptó la Escala de Estrés en el trabajo en una muestra de colaboradores de un call center.

Validez: Se determinó la validez de contenido a través de la Prueba Binomial, obteniendo resultados menores a 0.50, lo que significa que existe concordancia entre los jueces expertos, por lo tanto, la prueba es válida.

Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento se determinó a través del método de consistencia interna, obteniendo un alfa de Crombach de 0.971, considerado como un nivel de confiabilidad muy alto.

**Tabla 4**

Estadístico de Fiabilidad de la Escala de Estrés en el trabajo

---

Cronbach's Alpha	N of Items
,986	25

---

El nivel de confiabilidad para el piloto, con una población de 50 sujetos, salió significativamente alta.

**Tabla 5**

Interpretación de la Escala de Estrés en el trabajo

---

	Estrés Laboral
Bajo	26 64
Medio	65 137
Alto	138 148

---

En la tabla se puede observar los baremos para la prueba de Calidad de Vida Laboral.

*Escala de la Calidad de Vida Laboral de Simon Easton y Darren Vanlarr*

Ficha Técnica:

Nombre Original: Quality of WorkinglifeScale(Escala de Calidad de Vida Laboral)

Autor: Simon Easton y Darren Vanlarr

Año: 2012

País: Reino Unido

Duración: 15 minutos

Número de Ítems: 24

Forma de aplicación: autoadministrable, individual y grupal

Materiales: Cuadernillo de Preguntas y Plantilla de Respuestas

*Descripción*

Se tienen en consideración que las áreas a evaluar son:

- a) Bienestar general: Evalúa que tan bien se siente el colaborador con su vida en general.
- b) Interrelación Casa – Trabajo: Evalúa la percepción del equilibrio entre el tiempo y esfuerzo dedicado al trabajo y el tiempo y esfuerzo dedicado a su vida personal.
- c) Satisfacción del trabajo y carrera: Evalúa que tanto el trabajo le permite la oportunidad de desarrollarse y sentirse bien consigo mismo por la labor realizada.
- d) Control en el trabajo: Evalúa el grado de involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones que le afectan en el trabajo.
- e) Condiciones Laborales: Evalúa la percepción que tiene el colaborador sobre las condiciones laborales y si estas le permiten hacer bien su trabajo.
- f) Estrés en el trabajo: Cuanto estrés se experimenta en el ambiente laboral.

*Aplicación*

La escala de Calidad de Vida Laboral es de aplicación individual o grupal. Se le ofrece al evaluado el cuadernillo de preguntas y la plantilla de respuestas para luego describirle o narrarle el procedimiento de evaluación. El tiempo promedio de evaluación es de 15 minutos.

### *Calificación*

El Cuestionario consta de 24 reactivos y su puntuación se encuentra estimada de 1 a 5, organizado de la siguiente manera

1= Muy en desacuerdo. 2

= Desacuerdo.

3 = Neutral.

4 = Acuerdo.

5 = Fuertemente de acuerdo

Sumar los ítems correspondientes a cada área y luego sumar todos los ítems para obtener el puntaje total.

### **Tabla 6**

*Tabla de identificación de Items y rango de Calidad laboral en la vida*

Área	Número de ítems	Rango
Bienestar General	04, 09, 10, 15, 17, 21	6 - 30
Interrelación Casa-Trabajo	05, 06, 14	3 - 15
Satisfacción del trabajo y Carrera	01, 03, 08, 20	6 - 36
Control en el trabajo	02, 12, 23	3 - 15
Condiciones Laborales	13, 16, 22	3 - 15
Estrés en el trabajo	07, 19	2 - 10

### **Tabla 7**

*Tabla de Interpretación de los ítems de Calidad de Vida Laboral*

Niveles	Puntaje
Bajo	1 a 74
Intermedio	75 a 84
Alto	85 a 100

Aspectos psicométricos:



### *Validez y Confiabilidad de la prueba original*

La validez fue determinada por el método de Validación concurrente, obteniéndose un  $r$  de 0.94 al relacionarla con la Escala de Calidad de Vida de Vellis. Así mismo se determinaron 6 factores a través de la validez de constructo.

La confiabilidad fue determinada por el método test-retest ( $r$  de 0.87) con un lapso de tiempo entre ambas aplicaciones, de un mes.

### *Estudio piloto*

El presente estudio piloto, se realizó en 50 vigilantes de seguridad de la Agencia Protsa que brindan sus servicios en el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo.

### Validación de contenido por criterio de Jueces

Se procedió a la evaluación de jueces expertos, solicitando la valoración de un grupo de 5 jueces, los cuales gozan de la formación académica y un grado de experiencia en relación al motivo de investigación. Los jueces fueron:

Juez 1: Claudett Angeles Donayre, Colegiada en el área de Psicología, Docente en la Universidad César Vallejo, con 5 años de experiencia en el área organizacional.

Juez 2: David Reynaldo Alván Cabanillas, Colegiado en el área de Psicología, Consultor Laboral en el Ministerio de Trabajo y promoción del empleo, con 10 años de experiencia en el área organizacional.

Juez 3: Meyer Capcha Arellano, Titulado en el área en Psicología, Especialista en el área de Servicio de Orientación Vocacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. Con 02 años de experiencia en el área organizacional.

Juez 4: Ivan Flores Valqui, Colegiado en el área de psicología, Encargado del área de Modalidades formativas laborales en el Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. Con 07 años de experiencia en el área organizacional.

Juez 5: Pablo Vargas Balina, Colegiado en el área de Psicología. Encargado en el área de Orientación ocupacional y Capacitación Laboral. Con 05 años de experiencia en el área de organizacional.

**Tabla 8***Validez de contenido por criterio de jueces*

		Prueba binomial				
		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	21	,88	,50	,000
	Grupo 2	0	3	,13		
	Total		24	1,00		
J2	Grupo 1	1	24	1,00	,50	,000
	Grupo 2		0	0,00		
	Total		24	1,00		
J3	Grupo 1	1	23	,96	,50	,000
	Grupo 2	0	1	,04		
	Total		24	1,00		
J4	Grupo 1	1	23	,96	,50	,000
	Grupo 2	0	1	,04		
	Total		24	1,00		
J5	Grupo 1	1	24	1,00	,50	,000
	Total		24	1,00		

La prueba presenta validez de contenido, con una  $p > 0.05$ , por lo tanto existe un nivel elevado de acuerdo entre los jueces.

**Tabla 9**

Estadístico de Fiabilidad de la Escala de *Calidad de Vida Laboral*

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	24

Se puede apreciar que en la tabla 3 de la investigación se ejecutó el coeficiente de alfa de Cronbach, donde se consiguió un coeficiente de 0.956 para la Calidad laboral en la vida, lo cual nos da un porcentaje significativamente alto de los reactivos de la presente prueba.

**Tabla 10**

Interpretación de la Escala de Estrés Laboral

	CALIDAD DE VIDA
Bajo	48
	56
Medio	57
	93
Alto	94
	114

En la tabla se puede observar los baremos para la prueba de Calidad laboral en la vida.

#### *Procedimientos de recolección de datos*

Debido a que la Escala de Calidad laboral en la vida fue elaborada en el Reino unido (idioma inglés británico), se procedió a la traducción de la prueba, de la mano de un profesional especializado en idiomas.

Con la prueba traducida, se procedió a realizar la Validez de contenido por Criterio

de Jueces.

Luego que todos los reactivos fueron analizados por los Jueces expertos, se procedió a realizar el estudio piloto con una muestra de 30 policías.

Una vez se adaptó la prueba, se solicitó a la Escuela de Psicología de la UCV la elaboración de una carta de presentación para solicitar formalmente a la empresa, la realización de la investigación.

Se coordinó posteriormente, por el General de la comisaría, el día y hora, así como las condiciones de la aplicación.

Finalmente se aplicaron las pruebas, se analizaron los datos y se presentará el informe respectivo a la empresa.

### *3.7. Métodos de análisis de datos*

Las conclusiones estudiadas se presentarán en figuras o tablas según pertenezca a los análisis específicos, se establecerá los datos en desviación estándar, medias, porcentajes, según los objetivos. La base de cifras conseguidas de este estudio será sujeta a comparaciones estadísticas, haciendo uso de la estadística descriptiva para el objetivo descriptivo del estudio. Se dará tratamiento a los datos a través de la herramienta informática denominada SPSS 21. En primer lugar, se estudiarán los datos estadísticos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos de la Investigación

**Tabla 11**

*Muestra según edad (n=150)*

	Frecuencia	Porcentaje
20 a 25	10	6,7
26 a 30	41	27,3
31 a 35	29	19,3
36 a 40	28	18,7
41 a 45	19	12,7
46 a 50	18	12,0
51 a 55	5	3,3
Total	150	100,0

Se examina en la tabla 11 que la mayor parte de la muestra (27,3%) se encuentra entre los 26 a 30 años de edad, mientras que solo el 3,3% se encuentra entre 51 y 55 años de edad.

**Tabla 12**

*Muestra según sexo (n=150)*

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	106	70,7
Mujer	44	29,3
Total	150	100,0

Como se observa en la tabla 12 la cantidad de varones, en la muestra, es mayor con el 70%, mientras que las mujeres son el 29,3% de la muestra.

**Tabla 13**

*Muestra según Comisaría (n=150)*

	Frecuencia	Porcentaje
PRO	54	36,0
SOL DE ORO	96	64,0
Total	150	100,0

Como se aprecia en la tabla 3 de la muestra evaluada el 64% son de la comisaría de Sol de Oro mientras que el 36% son de Pro

**Tabla 14**

*Niveles de Calidad de vida Laboral (n=150)*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	12,7
Medio	105	70,0
Alto	26	17,3
Total	150	100,0

Como se aprecia en la tabla 14 se encontró que la mayor parte de la muestra (70%) presenta un nivel medio de Calidad laboral en la vida, mientras que el (12,76%) de la muestra manifiesta un nivel bajo Calidad laboral en la vida.

**Tabla 15***Niveles de Estrés Laboral (n=150)*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	21,3
Medio	106	70,7
Alto	12	8,0
Total	150	100,0

Como se puede apreciar en la tabla se pudo hallar que la mayor parte de la muestra (70.7%) presenta un nivel medio de Estrés en el trabajo medio, mientras que el (8,0%) de la muestra manifiesta un nivel bajo de Estrés en el trabajo.

**Tabla 16***Estadísticos Descriptivos y prueba de ajuste a la normalidad*

	Estrés Total	Calidad De Vida Laboral
Media	100,76	75,14
Mediana	116,00	68,00
Moda	42	92
Desv. Típ.	36,178	17,823

En la tabla se observa los estadísticos descriptivos, correspondientes a la Calidad laboral en la vida y Estrés en el trabajo, expresados en puntaje directos. En tal sentido, se observa que el promedio de Estrés en el trabajo es de 100.76, lo cual podría indicar que a nivel general la muestra presenta un nivel medio de Estrés en su área de trabajo.

Así mismo, se puede observar que el promedio de Calidad laboral en la vida es de 75.14, al cual corresponde la categoría medio, lo cual indica que a nivel general la muestra presenta un grado medio de Calidad laboral en la vida.

#### 4.2 Prueba de normalidad

Mediante el estadístico Kolmorov – Smirnov, se pretendió comprobar si las variables investigadas presentan una distribución normal.

**Tabla 17**

*Prueba de normalidad del Calidad de Vida Laboral y Estrés laboral*

	Calidad De Vida Laboral	Estrés Laboral
Z de K-S	2,151	2,474
Sig.	,000	,000

#### 4.3 Prueba de Hipótesis

Luego de realizar el análisis descriptivo de Calidad laboral en la vida y Estrés en el trabajo en Sub- Oficiales del distrito de Los Olivos.

**Tabla 18**

*Correlación entre Calidad de Vida Laboral y Estrés Laboral*

	Total CLV	r.	Total Estrés L.
Rho de Spearman			-,631**
		Sig.	,000



Como se observa en la tabla se encontró que la Calidad de Vida Laboral se encuentra relacionada con el estrés laboral, siendo esta correlación inversa y bastante significativa.

**Tabla 19**

*Correlación entre las dimensiones del Calidad de vida laboral y Estrés Laboral*

		ESTRES_TOTAL	
Rho de Spearman	Bienestar General	r.	-,579**
		Sig.	,000
	Interrelación Casa - Trabajo	r.	-,599**
		Sig.	,000
	Satisfacción de Trabajo - Carrera	r.	-,630**
		Sig.	,000
	Control en el Trabajo	r.	-,463**
		Sig.	,000
	Condiciones Laborales	r.	-,605**
		Sig.	,000
Estrés en el Trabajo	r.	-,223**	
	Sig.	,006	
			150

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Se encontró, en la tabla 19, todas las dimensiones de la Calidad laboral en la vida de estudio muestran relación inversa con el estrés en el trabajo, siendo la mayor significativa el vínculo que existe de la Satisfacción trabajo - Carrera

## V. DISCUSIÓN

En la actual investigación denominado “Calidad laboral en la vida y Estrés en el trabajo en Sub-Oficiales de dos comisarías del distrito de Los Olivos, Lima – 2013”, en los datos obtenidos, se observó que la mayoría de los sub-oficiales muestran una Calidad laboral en la vida medio (70%) lo que manifiesta que este porcentaje de sub-oficiales vive una Calidad laboral en la vida en donde el grado de satisfacción en el trabajo, bienestar general, toma de decisiones y condiciones de trabajo es adecuado.

Las conclusiones encontradas en los numerosos investigaciones bibliográficas y revistas científicas revisadas, tal como lo señalan Restrepo, López y Botero (2011) y Salas y Glickman (1990) mencionaron datos parecidos a los demostrados en esta investigación: es necesario indicar que mencionadas investigaciones no se realizaron en instituciones policiales sino en otras instituciones como: industrias e Instituciones educativas en este País. Por el contrario, no se inspeccionaron estudios acerca de esta temática, exclusivamente en policías con la aplicación del cuestionario de Easton y Van Larr, que evalúa Calidad de Vida laboral.

Según las conclusiones obtenidas, en la variable de Estrés en el trabajo, se mostró que la mayoría de los sub-oficiales muestran un nivel medio (70,7%). Este producto es similar con los hallazgos de Rivero (2009), debido a que se utilizó el mismo instrumento para medir el Estrés en el trabajo, por el parecido de realidad socia-cultural, edad y grado de instrucción.

Así mismo, Machuca (2008) refiere que el oficio de ser policía, es un oficio que se vincula con el cumplimiento de un método de trabajo específico. Teniendo en cuenta los riesgos del trabajo y con que se lleva a cabo, salario, apoyo, los medios, etc. Que se cuenta. El policía realiza un conjunto de roles, cuyo difícil equilibrio se rompe en muchas ocasiones, estropeando la salud mental y física. Así mismo es un colaborador que se encuentra expuesto a diversos peligros laborales que se deriva de sus condiciones de trabajo, como áreas laborales que

adolecen de malas condiciones. La asignación de materiales y medios de trabajo es una de las principales fuentes de estrés, debido a que depende de un presupuesto público y de una gestión política que no depende de ellos.

En el vínculo de las variables de Calidad laboral en la vida y Estrés en el trabajo se ubicó que tienen relación (0,00), siendo una correlación inversa y bastante significativa. Este descubrimiento es similar al estudio de Bolhari, Rezaeean, Bolhari. (2012).

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir lo siguiente:

**PRIMERA:** Existe relación significativa y negativa entre calidad de vida laboral y estrés laboral en Sub oficiales del distrito de los Olivos.

**SEGUNDA:** En cuanto a Calidad de Vida Laboral presenta un nivel medio.

**TERCERA:** Con respecto a Estrés Laboral presentan un nivel medio.

**CUARTA:** Con respecto a las dimensiones Calidad de Vida Laboral en el área de Bienestar General, Existe relación con Estrés Laboral, siendo inversa y altamente significativa.

**QUINTA:** Con respecto a las dimensiones Calidad de Vida Laboral en el área de Interrelación Casa Trabajo, Existe relación con Estrés Laboral, siendo inversa y altamente significativa.

**SEXTA:** Con respecto a las dimensiones Calidad de Vida Laboral en el área de Satisfacción de Trabajo Carrera, Existe relación con Estrés Laboral, siendo inversa y altamente significativa.

**SÉPTIMA:** Con respecto a las dimensiones Calidad de Vida Laboral en el área de Condiciones Laborales, Existe relación con Estrés Laboral, siendo inversa y altamente significativa.

**OCTAVA:** Con respecto a las dimensiones Calidad de Vida Laboral en el área de Estrés en el Trabajo Existe relación con Estrés Laboral, siendo inversa y altamente significativa.

**NOVENA:** Con respecto a las dimensiones Calidad de Vida Laboral en el área de Control en el Trabajo, Existe relación con Estrés Laboral, siendo inversa y altamente significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Instaurar una mayor colaboración de los policías en las políticas del departamento de talento humano como promoción, selección y captación; y ofreciendo esta situación se contrarresta la negativa al cambio y comprometes al colaborador con la modificación de la institución.

Admitir el buen provecho laboral de los Efectivos policiales, a través de la asistencia y participación a estudios de nivel académico superior, como una forma de incentivar su aprendizaje profesional.

Crear la estructura del servicio de Seguridad y Salud en la labor con profesionales de las distintas disciplinas en esta área: teniendo como objetivo de vigilar, prevenir y promover la salud mental y física de los policías.

Realizar una articulación de la institución, fundamentada en un proyecto y evaluación de resultados. Esto nos dará la oportunidad de instaurar metas con sus correspondientes habilidades operativas.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Azócar L, Emelinda D. (2008). *Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal secretarial que labora en la Universidad de Oriente-Núcleo de Anzóátegui Puerto la cruz*, Tesis inédita de Doctorado, Universidad de Anzóátegui.

Recuperado

de:

[https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fri.biblioteca.udo.edu.ve%2Fbitstream%2F123456789%2F946%2F1%2FTESES.ANALISIS%2520DE%2520VIDA%2520DE%2520CALIDAD.pdf&ei=o\\_mrUaX1NrSs4AOq5YG4Cg&usg=AFQjCNHi5nK5ZGsRoQaBSI3bJWLF-rN60g&sig2=\\_9PYIP0Xku25sqf4\\_5Eg0Q](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fri.biblioteca.udo.edu.ve%2Fbitstream%2F123456789%2F946%2F1%2FTESES.ANALISIS%2520DE%2520VIDA%2520DE%2520CALIDAD.pdf&ei=o_mrUaX1NrSs4AOq5YG4Cg&usg=AFQjCNHi5nK5ZGsRoQaBSI3bJWLF-rN60g&sig2=_9PYIP0Xku25sqf4_5Eg0Q)

Bolhari, A., Rezaeean, A., Bolhari, J. (2012). *The Impact Of Occupational Steress On Queality Of Work Life Among The Staff Of E- Workspace. World Academy of Science, Engineering and technology*, 67 (1) pp. 314-318 Recuperado de: <https://waset.org/journals/waset/v67/v67-58.pdf> Extraído el día 19 de Abril del 2013 con la página <https://translate.google.com.pe/?hl=es&tab=wT>

Buendía, J., Ramos, F (2001). *Empleo, Estrés y salud*. Madrid: Editorial Pirámide.

Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de: [http://www.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/index.htm](http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm)

Casas J. (2002). *Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en proesionales sanitarios*. Revista de administración Sanitaria VI (23), pp. 527-544.

Recuperado

de:

<http://www.dinarte.es/ras/ras23/pdf/administracion2.pdf>

CEPAL (2011). *La Calidad del empleo en América Latina*. PP. 37-64. Recuperado de:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/uneclac/unpan045745.pdf>

Clemente, M. (2008). *Manual de Psicología Jurídica Laboral*. Madrid: Ediciones Delta Publicaciones

- Collins, A., Gibbs, A. (2003). "El estrés en los agentes de policía: un estudio de los orígenes, la prevalencia y la gravedad de los síntomas relacionados con el estrés en una fuerza de policía del condado," *Medicina del Trabajo*, (53), pp.256-264.
- Duran, M. (2010) Bienestar Psicológico: *El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1), pp. 71-84 Recuperado: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>
- Durand M, (2010.) *El ambiente organizacional en la nueva era*. *Revista nacional de administración*, 1 (1)71-84 Universidad Estatal de Costa Rica. Recuperado de: <http://www.uned.ac.cr/rna>
- Easton, S. y Van Laar, D. (2012). *User manual for the Work-Related Quality of Life Scale*. *Portsmouth*: Universidad de Portsmouth. Recuperado de: [www.gowl.co.uk](http://www.gowl.co.uk)
- Esquivel, M. (2005). *OMS el Estrés Laboral es una grave epidemia*. *Revista La Nacion.com*. Argentina Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo de Europa. Recuperado de: [https://osha.europa.eu/es/press/press-releases/dealing\\_psychosocial\\_risks\\_success\\_factors\\_obstacles](https://osha.europa.eu/es/press/press-releases/dealing_psychosocial_risks_success_factors_obstacles)
- French, W., (1996). *Desarrollo Organizacional*, México, Editorial Prentice Hall, 5ta Edición. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/hbussenius/desarrollo-organizacional-386429>
- Gálvez, M; Moreno, B; y Mingote, J. (2009). *El desgaste Profesional del Médico: Revisión y Guía de buenas prácticas*. Madrid: Ediciones Díaz Santos
- Gibson, I., (1996). *Las Organizaciones*, 8va Edición, Madrid. Editorial McGraw Hill.

- Goolkasain, G. (1986). *Hacer frente al estrés del Policía*. Recuperado de:  
[http://books.google.com.pe/books/about/Stress\\_and\\_the\\_Police\\_Officer.html?id=300xmkv0uxEC&redir\\_esc=y](http://books.google.com.pe/books/about/Stress_and_the_Police_Officer.html?id=300xmkv0uxEC&redir_esc=y)
- González. M.; Yoshimatsu, T. y Cantú, D. (2000). *Ensayo sobre cómo mejorar la calidad de vida en las empresas*. Recuperado de:  
<http://www.sht.com.ar/archivo/Management/organizacion.htm#Inicio>
- Gonzales, C. (2012) *Manejo del Estrés, Habilidades Directivas*. España: Ediciones Innovación y Cualificación, SL
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5ta Edición. México: McGraw Hill.
- Hoffman, W. (1990). *Las 500 Fórmulas del Triunfador*, México: Editorial Diana. Laidy, L., (2004). *Estudio sobre Calidad de Vida Laboral de los Empleados de la Empresa AJEVEN, C.A*. Tesis Inédita, Maestría, Universidad de Oriente España  
Recuperado en:  
<http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/946/1/TESIS.ANALISIS%20DE%20VIDA%20DE%20CALIDAD.pdf>
- Lapaz, G. (2002). *El estrés en Seguridad Privada*. España: Editorial Closas- Orcoyen, S.L.
- Lapaz, R., Gázquez, G. y Valdés Cifuentes T. (2004). *El estrés en seguridad privada*. Sevilla: Editorial Federación de servicios de la UGT
- Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T (2004). *Work Organization & Stress, Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives*,  
Recuperado de:  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3rev.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3rev.pdf)
- Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. Recuperado de:



[http://books.google.com.pe/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Llosa, M. (1999). *Guía del Estrés Ejecutivo en el mundo empresarial moderno*. Perú: Ediciones Ecomédica Ejecutiva.

López, J. (2001). *Métodos e hipótesis científicas*. México: Trillas.

López, A., y Macaya, C. (2000) *Salud Cardiovascular*. España: La Fundación BBVA

Machuca, A. (2008) *Estrés laboral en las Unidades de Policía Comunitarias de la ciudad de Cuenca*. (Tesis inédita de Licenciatura) Ecuador, Cuenca. Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/512>

Martín, M. (2008). Calidad de Vida Medición y Negociación. *Revista Administración de empresas*, Buenos Aires, Argentina, 7-b, página 829- 853.

Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Recuperado de: <http://www.libreriadelau.com/estres-laboral-enemigo-silencioso-de-la-salud-mental-y-la-satisfaccion-con-la-vida-psicologia.html#.UbbDnfnryt8>

Mayo, E. (1960). *The Human Problems of an Industrial Civilisation*. VikingPress, New York. Recuperado de: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/255256?uid=3738800&uid=2&uid=4&sid=21102091507103>

Medina, S., Preciado M., y Pando, M. (2007). *Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos*. Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. Recuperado de: [http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala\\_estres.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm)

Ministerio de Trabajo (2011). *Anuario estadístico 2011* [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/anuario/ANUARIO\\_ESTADISTICO\\_2011.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/anuario/ANUARIO_ESTADISTICO_2011.pdf)

- Mohammad, A., Mosadeghrad, F., E., Rosenberg, D. (2011). A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Revista Avicenna House* (6) pp. 258-262. Recuperado de: <http://hsm.sagepub.com/content/24/4/170.short>
- Moya, L., Serrano, M., Gonzales, E., Rodríguez, R., Salvador, A. (2004). *Respuesta Psicofisiológica de Estrés en una Jornada Laboral*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/3089.pdf>
- Oblitas, L. (2010) *Psicología de la Salud y Calidad de Vida*. Distrito Federal: Cengage Learning Editores.
- OIT (2011). *Trabajo decente para una vida digna*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_178951.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_178951.pdf)
- OIT (2010). *Informe sobre el trabajo en el mundo*. Recuperado de: [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS\\_145184/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/media-centre/press-releases/WCMS_145184/lang--es/index.htm)
- OIT (2004) *La organización del trabajo y el estrés*. Francia. Pp. 3-5. Recuperado de: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Peiró, J., Salvador, A. (2001). *Control del Estrés Laboral*. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books/about/Control\\_del\\_estr%C3%A9s\\_laboral.html?id=EfCtAAAACAAJ&redir\\_esc=y](http://books.google.com.pe/books/about/Control_del_estr%C3%A9s_laboral.html?id=EfCtAAAACAAJ&redir_esc=y)
- Pérez, F., López, J., De la Rosa, D. (2004). *Estrés Laboral y Calidad de Vida laboral: Resultados Preliminares de un estudio Piloto en la Provincia de Santa Cruz Tenerife*. Recuperado de: <http://www.cop.es/colegiados/T-00921/jal.htm>
- Quezada, F. Sanhuela, A. Siva, F. (2008). *Diagnóstico de la Calidad de Vida Laboral Percibida por los Trabajadores de Cuatro servicios Clínicos del Complejo Asistencial de Los Ángeles*. Horizontes Empresariales 14 (1) pp. 55-68.
- Quintana, F., Fernández, J., y Díaz, D. (2008) *Familia, Estrés Laboral y Calidad de Vida: Resultados preliminares de un estudio piloto en la provincia de Santa*

Cruz de Tenerife. 77 pp. 65-78 Recuperado de:  
<http://www.cop.es/colegiados/T-00921/poste-familia.pdf>

Quiroga P, (2010) *El estrés docente*, Revistad digital para profesionales de la enseñanza.9  
(1), pp. 1-10. Recuperado de:  
[http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww2.fe.ccoo.es%2Fandalucia%2Fdocu%2Fp5sd7379.pdf&ei=CC-3UbL6MaXD4AOavYGYBA&usg=AFQjCNFOWMTLyT3QAcGxUbLktZHCBQYC3w&sig2=6YR8fK7ST-aP2AL\\_cdYjTA&bvm=bv.47534661,d.dmg](http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww2.fe.ccoo.es%2Fandalucia%2Fdocu%2Fp5sd7379.pdf&ei=CC-3UbL6MaXD4AOavYGYBA&usg=AFQjCNFOWMTLyT3QAcGxUbLktZHCBQYC3w&sig2=6YR8fK7ST-aP2AL_cdYjTA&bvm=bv.47534661,d.dmg)

Rajib. L. (2008) Quality of working life: A study of municipal corporation Busdrivers  
Uluslararası Sosyal Ara tirmalar Dergisi The Journal of International Social Research  
1(5) pp. 251- 273. Recuperado de:  
[http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.basari.edu.tr%2Ficerikler%2Fahmetdinc%2Fsme.pdf&ei=FjC3UZqVGtbF4AOZ4oGYBg&usg=AFQjCNFZ1gnwvoTCtm\\_s1bEEW2pq0NObOg&sig2=1kzXY0noDwVp\\_hvgoL2\\_6IQ](http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDUQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.basari.edu.tr%2Ficerikler%2Fahmetdinc%2Fsme.pdf&ei=FjC3UZqVGtbF4AOZ4oGYBg&usg=AFQjCNFZ1gnwvoTCtm_s1bEEW2pq0NObOg&sig2=1kzXY0noDwVp_hvgoL2_6IQ)  
Extraído el día 10 de mayo del 2013 con la página  
<https://translate.google.com.pe/?hl=es&tab=wT>

Rivero, E., (2009) *Prevalencia del Estrés Laboral en trabajadores Asistenciales de la  
Dirección de Salud IV Lima Este*, Recuperado de:  
<http://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>

Rodríguez, A. (1998) *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.  
España: Ediciones Pirámide.

Salas, I., Glickman, H., (1990) *Empresa y Calidad de Vida Laboral* . Perú Siglo 21

Saad, H., Samah, A., Juhdi, N. (2008) EmPLoyees`Percepcion on Quality Work Life and  
Job Satisfaction in a Private Higher Learning Institution, International review of Business  
Research Papers. 4 (3), pp. 23-44. Recuperado de  
<http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&frm=1&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.bizresearchpapers.com%2FP>

[aper3.pdf&ei=pDW3UcaVMs680QGR\\_IDYCA&usg=AFQjCNF-pOb4H9MkGrLeVwIJbbVfLXpmsg&sig2=Fkn5J\\_gu64jhoFjYugKHYA](http://aper3.pdf&ei=pDW3UcaVMs680QGR_IDYCA&usg=AFQjCNF-pOb4H9MkGrLeVwIJbbVfLXpmsg&sig2=Fkn5J_gu64jhoFjYugKHYA)

- Sahili, G. (2010) *Psicología Clínica: Trastorno Neurológicos, Hormonales y Psicológicos*. México: Editorial de la Universidad de Guanajuato
- Segurado, A., Agulló, E., (2002) Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología social. *Psicothema*. 14 (4) pp. 828-836. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Selye, H. (1978) *El estrés de la vida*. Recuperado de: [http://books.google.com.pe/books/about/The\\_stress\\_of\\_life.html?id=hQOGtxen78YC&redir\\_esc=y](http://books.google.com.pe/books/about/The_stress_of_life.html?id=hQOGtxen78YC&redir_esc=y)
- Selva, M. (2011) *Techno Estrés: Ansiedad y Adaptación a las Nuevas Tecnologías en la era digital*. España: Paidós Iberica
- Soriano, C; Guillazo, G; Redolar, D; Torres, M; y Vale, A. (2007) *Fundamentos de Neurociencia*. España: Ediciones UOC
- Subburethina, B., Umaselvi, M., Senthil, K. (2011) Quality of work life: Perception of college teachers, 2 (2) pp. 47-65. Recuperado de: [www.scholarshub.net](http://www.scholarshub.net)
- Suarez, A. (2012). *Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima* (Tesis para licenciatura en Psicología), Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Trabajando. (2009). Realizó la investigación acerca del porcentaje de peruanos que sufren de estrés laboral. Recuperado de: [www.peru21.pe](http://www.peru21.pe).
- Teran, A.; Restrepo, E.; López, A. y Botero, C. (2011). El capitalismo organizacional: una mirada de la calidad de vida laboral en la docencia universitaria. En Colombia *Cuadernos de Administración*, 27 (46), pp.9 – 21. Recuperado de <http://dintev.univalle.edu.co/revistasunivalle/index.php/cuadernosadmin/article/view/1545/1484>

Torres, E. San Sebastián, X. Ibarrete, R., Zumalabe, J. (2001). Autopercepción de Estrés Laboral y Distrés: Un estudio empírico en la Policía Municipal. *Psicothema*, 14 (2), pp. 215 – 220. Recuperado de: [http://entline.free.fr/ebooks\\_sp/035%20-%20Autopercepcion%20del%20estres-policia%20municipal.pdf](http://entline.free.fr/ebooks_sp/035%20-%20Autopercepcion%20del%20estres-policia%20municipal.pdf)

Trucco, M. (1998). Promoción de la salud mental en el ámbito laboral. *Revista de Psiquiatría Santiago de Chile*, 14(2), pp. 65 – 71. Recuperado de <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=231697&indexSearch=ID>

Ursua, A. (2012). *Terapia Psicológica*, 30, (1), 61-71, Recuperado de <http://mpira.ub.uni-muenchen.de/27868/>

Velásquez, D. (2009) *El Estrés de los Recursos Humanos en las organizaciones de Educación Superior* :

<http://informatica.aragon.unam.mx/investigacion/SAPI/Invest/ingcivil/Velazquez.htm>

## IX. ANEXOS

### Anexo 1: Test de Escala de Vida Laboral

#### Escala de Calidad de Vida laboral

**AUTOR: Vicente**

**Hernández Año: 1992**

Edad:

Marque el máximo nivel de estudios alcanzados con un aspa:

Ninguno		Superior no universitaria incompleta	
Primaria incompleta		Superior no universitaria completa	
Primaria Completa		Superior universitaria incompleta	
Secundaria incompleta		Superior universitaria completa	
Secundaria Completa		----	

Puesto:	Tiempo en la Empresa:
---------	-----------------------

Su respuesta es muy importante para nosotros Nadie de su organización vera su contenido. Se dará a su empleador un resumen.

Marque con un aspa la casilla que considere correcta.

	¿Hasta qué punto está de acuerdo con lo siguiente?	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutr al	Acuer do	Muy de Acuerdo
1	Tengo metas y objetivos claros que me permiten hacer mi trabajo.					
2	Me siento capaz de expresar mis opiniones e influenciar cambios en mi trabajo.					
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis habilidades en el trabajo.					
4	Me siento bien este momento.					
5	Mi organización /empresa me da las facilidades y la flexibilidad suficiente para equilibrar mi trabajo con mi vida familiar.					

6	Mis actuales horas/ mis turnos de trabajo se adecuan a mis circunstancias personales.					
7	A menudo me siento presionado en el trabajo.					
8	Cuando he hecho un buen trabajo mi jefe me lo reconoce.					
9	Recientemente, he estado descontento y triste					
10	Estoy satisfecho con mi vida.					
11	Me orientan a desarrollar habilidades nuevas.					
12	Estoy involucrado en decisiones que afectan en mi área de trabajo.					
13	Mi jefe me proporciona todo lo que necesito para realizar mi trabajo eficazmente					
14	Mi jefe apoya de forma activa turnos/horas de trabajo flexibles.					
15	En muchos aspectos mi vida es casi perfecta.					
16	Trabajo en un ambiente seguro.					
17	En general, me salen bien las cosas.					
18	Estoy satisfecho con las oportunidades laborales a las que tengo acceso en mi trabajo.					
19	A menudo me siento excesivamente estresado/a en el trabajo.					
20	Estoy satisfecho con la formación que recibo para realizar mi trabajo.					
21	Últimamente, me he sentido razonablemente feliz					
22	Las condiciones laborales son agradables.					
23	En mi área de trabajo, estoy involucrado en la toma de decisiones que afectan al público.					
24	En general, estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral.					

Muchas gracias por su colaboración

### ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT- OMS

**Autor:** OIT

**Año:** 2008

Es importante completar los siguientes datos:

Edad:

Ninguno		Superior no universitaria incompleta	
Primaria incompleta		Superior no universitaria completa	
Primaria Completa		Superior universitaria incompleta	
Secundaria incompleta		Superior universitaria completa	
Secundaria Completa		----	

Puesto:	Tiempo en la Empresa:
---------	-----------------------

A continuación deberás responder 25 preguntas en un periodo no mayor, marcando un aspa (x) En los recuadros del 1 al 7

Anote 1 si la condición **NUNCA** es fuente de estrés.

Anote 2 si la condición **RARAS VECES** es fuente de estrés. Anote 3 si la condición **OCASIONALMENTE** es fuente de estrés. Anote 4 si la condición **ALGUNAS VECES** es fuente de estrés. Anote 5 si la condición **FRECUENTEMENTE** es fuente de estrés. Anote 6 si la condición **GENERALMENTE** es fuente de estrés. Anote 7 si la condición **SIEMPRE** es fuente de estrés.



N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							

15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?								
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?								
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								

Muchas gracias por su colaboración

### **Anexo 3: Consentimiento Informado**

#### **Consentimiento Informado**

La presente investigación es conducida por Carlos Sernaqué Atalaya de la Universidad Cesar Vallejo. La meta de este estudio es conocer el clima familiar con fines de estudio.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios uno de 24 y otro de 25 preguntas. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

La participación de este estudio es voluntaria. La información será confidencial y no se usará para ningún propósito. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las respuestas, las pruebas se destruirán.

Si existe alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el cuestionario le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio, puedo contactar a Carlos Sernaqué Atalaya al teléfono celular 992779328

Le agradecemos su participación.

---

Firma

---

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducido por Carlos Sernaqué Atalaya. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer el clima familiar.

Me han indicado también que tendré que responder dos cuestionarios uno de 24 preguntas y otro de 25 preguntas. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

Reconozco que la información que yo brinde en el transcurso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre la investigación en cualquier momento y que puedo retirarme de la misma cuando así lo decía, sin que esto acarree prejuicio alguno para mi persona.

---

## Anexo 4: Validación de Juez 1

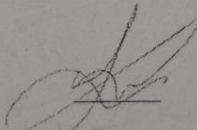
### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

1

Respetado juez, usted ha sido selecciona para evaluar la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral en Sub Oficiales .

Como es de su conocimiento de la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa Colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Christopher Vasquez Ibarra  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: Psicólogo Organizacional  
Tiempo: 03 años  
Cargo actual: Consultor Laboral  
Institución: MTPE



Firma

## Anexo 5: Validación de Juez 2

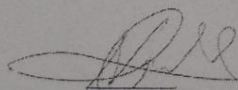
### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

2

Respetado juez, usted ha sido selecciona para evaluar la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral en Sub Oficiales .

Como es de su conocimiento de la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa Colaboración.

Nombres y apellidos del juez: David Reynaldo Alvarado Cabrillas  
Formación académica: Licenciado en Psicología  
Áreas de experiencia profesional: Psicólogo Laboral  
Tiempo: 10 años  
Cargo actual: Consultor  
Institución: Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



Firma



### Anexo 6: Validación de Juez 3

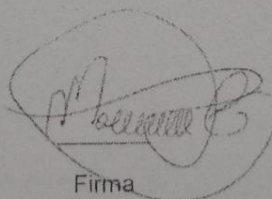
#### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

3

Respetado juez, usted ha sido selecciona para evaluar la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral en Sub Oficiales .

Como es de su conocimiento de la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa Colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Marys Caycha Guillano  
Formación académica: Psicología Humana  
Áreas de experiencia profesional: Recursos Humanos y Orientación Vocacional  
Tiempo: 2 años  
Cargo actual: Especialista en Orientación Vocacional  
Institución: MTPE

  
Firma

## Anexo 7: Validación de Juez 4

### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

4

Respetado juez, usted ha sido selecciona para evaluar la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral en Sub Oficiales .

Como es de su conocimiento de la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa Colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Ivan Flores

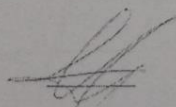
Formación académica: Superior

Áreas de experiencia profesional: 6 años

Tiempo: \_\_\_\_\_

Cargo actual: Analista Laboral.

Institución: MTPE



Firma

## ANEXO 8: Validación de Juez 5

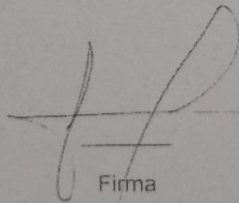
### VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS

5

Respetado juez, usted ha sido selecciona para evaluar la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral que hace parte de la investigación a la Adaptación de la Escala de Calidad de Vida Laboral en Sub Oficiales .

Como es de su conocimiento de la evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos de éste sean utilizados eficientemente, aportando, tanto al área investigativa de la psicología como a sus aplicaciones. Por eso le agradecemos su valiosa Colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Pablo Vargas Balina  
Formación académica: Psicólogo  
Áreas de experiencia profesional: Bolsa de trabajo - MTPE  
Tiempo: 5 años  
Cargo actual: responsable del Area de Orient. Ocupacional y  
Institución: MTPE copoutación labora

  
Firma



## ANEXO 9: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, César Raúl Manrique Tapia, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada

"Calidad de vida laboral y estrés laboral en dos comisarías del distrito de Los Olivos", del estudiante SERNAQUÉ ATALAYA CARLOS ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% 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, 23 de enero de 2020



Mg. César Raúl Manrique Tapia

DNI: 09227908

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

## ANEXO 10: Pantallazo de software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=1245544467&lang=es&u=1051278222

feedback studio | Calidad de vida laboral y estrés laboral en dos comisarías del distrito de Los Olivos

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Calidad de vida laboral y estrés laboral en dos comisarías del distrito de Los Olivos**

**Tesis para obtener el título profesional del grado de psicología:  
Licenciado en Psicología**

**AUTOR:**  
Sernaqué Atalaya, Carlos Antonio

**ASESORA:**

**Resumen de coincidencias**  
**17 %**

Se están viendo fuentes escritas  
Ver Fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2 repositorio.uco.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3 repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
8 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
9 es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
10 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11 eprints.uafm.mx Fuente de Internet	<1 %
12 documento.tps Fuente de Internet	<1 %
13 Entregado a Sistema L... Trabajo del estudiante	<1 %
14 mgaldis.es Fuente de Internet	<1 %
15 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
16 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
17 id.1236ck.com Fuente de Internet	<1 %
18 www.hccc.org Fuente de Internet	<1 %
19 docslide.net Fuente de Internet	<1 %

Página 1 de 53 | Número de palabras: 10581 | Test-only Report | High Resolution | Activado | Escritorio | OneDrive | 03:24 p. m. | 23/01/2020

**ANEXO 11: Formulario de Autorización para la publicación electrónica de la tesis**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"**

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA  
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS**

**1. DATOS PERSONALES**

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Sernaque Atalaya Carlos Antonio  
D.N.I. : 46192943  
Domicilio : Av. Puente Piedra 783 - Puente Piedra  
Teléfono : Fijo 980609106 Móvil 992719329  
E-mail : csernaquea@gmail.com

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

Modalidad:

Tesis de Pregrado  
Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología  
Título : Licenciado en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría  Doctorado  
Grado :  
Mención :

**3. DATOS DE LA TESIS**

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Sernaque Atalaya Carlos Antonio

Título de la tesis:

Calidad de vida, laboral y estrés laboral  
en los comercios del distrito de Los Olivos

Año de publicación : 2013

**4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN  
ELECTRÓNICA:**

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 18-10-2013

**ANEXO 12: Autorización de la versión final del trabajo de investigación**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PSICOLOGÍA**

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Sernaqué Atalaya Carlos Antonio

**INFORME TÍTULADO:**

Calidad de Vida laboral y estrés laboral en dos comisarías del distrito de los olivos

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciado en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA: 29/11/2013**

**NOTA O MENCIÓN: 14**



Rosario Quiroz, Fernando Joel

DNI 32990613