



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del
área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de
Lima

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Mallaupoma Espinoza, Alexis Danny (ORCID: 0000-0001-8219-8468)

Suyo Rúa, Luis Alberto (ORCID: 0000-0001-8046-4494)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres, que nunca dejaron de creer en mí, por haber sido mi fortaleza y apoyo durante estos años de mi vida universitaria, y sobre todo a Dios por darme las bendiciones en mi camino universitario.

Alexis Danny Mallaupoma Espinoza

Lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar, luego a mis familias, por ser el motor y motivo para el logro de mis objetivos profesional y por ultimo a todas las personas quienes confiaron en mí.

Luis Alberto Suyo Rúa

Agradecimiento

En primer lugar agradezco a Dios por dame vida para alcanzar mis sueños, a mis padres por confiar en mí y estar pendiente en todo este trayecto, luego a mi asesores que me guiaron para cumplir mis metas.

Alexis Danny Mallaupoma Espinoza

Agradezco a Dios por darme sabiduría, salud y bienestar, a mi familia que me apoyaron incondicionalmente, luego a los asesores, quienes me orientaron para cumplir mis objetivos profesionales.

Luis Alberto Suyo Rúa

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación	24
3.2 Operacionalización de variables	26
3.3 Población, muestra y muestreo	29
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
3.5 Procedimientos	34
3.6 Métodos de análisis de datos	34
3.7 Aspecto éticos	35
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	54
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	68
ANEXOS	75

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: <i>Cuadro de operacionalizacion – Estrés ocupacional</i>	27
Tabla 2: <i>Cuadro de operacionalizacion – Calidad de vida laboral</i>	.28
Tabla 3: <i>Validez.</i>	31
Tabla 4: <i>Niveles de fiabilidad</i>	32
Tabla 5: <i>Resumen de procedimiento de casos para la variable estrés ocupacional</i>	32
Tabla 6: <i>Fiabilidad de la variable estrés ocupacional</i>	32
Tabla 7: <i>Resumen de procedimiento de casos para la variable calidad de vida laboral</i>	33
Tabla 8: <i>Fiabilidad de la variable calidad de vida laboral</i>	33
Tabla 9: <i>Escala Likert</i>	33
Tabla 10: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la Variable Estrés Ocupacional</i>	36
Tabla 11: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión agotamiento emocional</i>	37
Tabla 12: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión despersonalización</i>	38
Tabla 13: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión realizacion personal</i>	39
Tabla 14: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la Variable calidad de vida laboral</i>	40
Tabla 15: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión nivel de remuneracion</i>	41
Tabla 16: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad y bienestar</i>	42
Tabla 17: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión oportunidad de desarrollo de capacidades</i>	43
Tabla 18: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión oportunidad de progreso y estabilidad</i>	44
Tabla 19: <i>Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión interacción social en el trabajo</i>	45

Tabla 20: Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión constitución en la organización de trabajo	46
Tabla 21: Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión trabajo y espacio total de la vida en el trabajo	47
Tabla 22: Nivel de frecuencias y porcentajes de la dimensión relevancia social de la vida en el trabajo	48
Tabla 23: Prueba de hipótesis para determinar la distribución normal	49
Tabla 24: Prueba de normalidad para la variable estrés ocupacional y calidad de vida laboral	49
Tabla 25: Niveles de correlación bilateral	49
Tabla 26: Prueba de hipótesis general	50
Tabla 27: Prueba de hipótesis específica	51
Tabla 28: Prueba de hipótesis específica	52
Tabla 29: Prueba de hipótesis específica	53
Tabla 30: Especificaciones de la variable estrés ocupacional	78
Tabla 31: Especificaciones de la variable calidad de vida laboral	79
Tabla 32: Matriz de Contingencia	80

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1:</i> Esquema de diseño de investigación correlacional	25
<i>Figura 2:</i> Barra del nivel de la variable Estrés Ocupacional	36
<i>Figura 3:</i> Barra del nivel de la dimensión Agotamiento Emocional	37
<i>Figura 4:</i> Barra del nivel de la dimensión Despersonalización	38
<i>Figura 5:</i> Barra del nivel de la dimensión Relización Personal	39
<i>Figura 6:</i> Barra del nivel de la variable Calidad de Vida Laboral Laboral	40
<i>Figura 7:</i> Barra del nivel de la dimensión nivel de remuneración	41
<i>Figura 8:</i> Barra del nivel de la dimensión Seguridad y Bienestar	42
<i>Figura 9:</i> Barra del nivel de la dimensión Oportunidadde desarrollo de capacidades	43
<i>Figura 10:</i> Barra del nivel de la dimensión Oportunidad de progreso y estabilidad	44
<i>Figura 11:</i> Barra del nivel de la dimensión Integración social en el trabajo	45
<i>Figura 12:</i> Barra del nivel de la dimensión Constitución de la organización en el trabajo	46
<i>Figura 13:</i> Barra del nivel de la dimensión Trabajo y espacio total de la vida	47
<i>Figura 14:</i> Barra del nivel de la dimensión Relevancia social de vida en el trabajo	48

RESUMEN

La investigación tuvo como título estrés ocupacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre estrés ocupacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima. El cual tuvo como base teórico para el análisis del estudio a Maslach (2009) para la variable estrés ocupacional y Walton, 1973; Patlán, (2016) para la calidad de vida laboral. La metodología utilizada fue del tipo de investigación aplicada, de nivel correlacional, el diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo. También la población estuvo constituida por más de 100 colaboradores, sin embargo, como la muestra es del tipo censal, se ha tomado a una cantidad de 80 colaboradores teniendo como criterios la inclusión y exclusión. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue la recolección de datos mediante el cuestionario. Para poder determinar la validez del instrumento se utilizó el juicio de expertos y para calcular la fiabilidad se utilizó el coeficiente “alfa de Cronbach” para el estrés laboral fue de 0,960 y para la calidad de vida laboral 0,948. Los resultados obtenidos por Rho Spearman fue para la hipótesis general de 0.814 para el coeficiente de correlación y el valor $p= 0,000$, rechazando la hipótesis nula y aceptando que si existe relación positiva entre las variables de estudio. Así mismo también esto se puede confirmar en las hipótesis específicas entre las correlaciones de las dimensiones con la variable teniendo como resultados 0,869 y valor $p=0,000$; 0,872 y valor $p=0,000$; 0,788 y valor $p=0,000$. Se llegó a concluir que si existe relación significativa entre el estrés ocupacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle-Centro Cívico.

Palabras claves: Estrés ocupacional, calidad de vida laboral, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal.

Abstract

The research was titled Occupational Stress and Quality of Work Life in the workers of the warehouse area of the company Oechsle - centro cívico, cercado de Lima. The objective was to determine the relationship between occupational stress and quality of life in the workers in the warehouse area of the company Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima. The theoretical basis for the analysis of the study was Maslach (2009) for the occupational stress variable and Walton, 1973; Patlán, (2016) for the quality of working life. The methodology used was applied research, correlational level, non-experimental design, with a quantitative approach. Also the population was constituted by more than 100 collaborators, nevertheless, as the sample is of the censal type, a quantity of 80 collaborators has been taken having as criteria the inclusion and exclusion. The survey technique was used and the instrument was data collection through the questionnaire. In order to determine the validity of the instrument, expert judgement was used and to calculate the reliability, the "Cronbach alpha" coefficient was used for work stress was 0.960 and for quality of life at work was 0.948. The results obtained by Rho Spearman were for the general hypothesis was 0.814 for the correlation coefficient and the value $p = 0.000$, rejecting the null hypothesis and accepting that there is a positive relationship between the study variables. Also this can be confirmed in the specific hypotheses between the correlations of the dimensions with the variable having as results 0.869 and value $p=0.000$; 0.872 and value $p=0.000$; 0.788 and value $p=0.000$. It was concluded that there is a significant relationship between occupational stress and quality of work life in the workers of the warehouse area of the company Oechsle-Civic Center.

Keywords: Occupational stress, quality of work life, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática en los últimos años, permite observar que el cambio constante del mundo laboral ha logrado causar una gran alteración en lo que se respecta en el estado de salud de los colaboradores ya sea de muchas formas como fisiológica o también psicológica, y más que todo con la aparición de recientes amenazas que han ido en aumento y que se han ido presentando; la cual tenemos entre una de ellas lo que es el estrés laboral, se observa que ha ido incrementándose, ocasionando en el mundo un problema social que ha ido afectando de un modo negativo a la calidad de vida y daña el rendimiento y sobre todo en la vida laboral de los colaboradores que siente el colaborador con respecto a los objetivos propuestos de él, hacia la organización. No obstante, se puede constatar que un correcto balance de lo que es el estrés, puede favorecer en varios sentidos a la calidad de vida en el trabajo que puede estar sintiendo el colaborador dentro de la empresa.

Así mismo a nivel Internacional el diario “La Izquierda” publicó en marzo del 2015 una encuesta que fue realizada por GFK Adimark, en la cual se señalaba que cada uno de tres chilenos admitió estar sintiéndose muy estresado en su vida cotidiana laboral la cual arrojaba un 34%, cifra que en el 2014 era de 22%, al cual el 48% de las diferentes licencias médicas ocupacionales de AChs son causados por diversos componentes que están ligados con la calidad de vida en el ambiente laboral de los miembros de la empresa. Se puede ver que el estrés, entre los diferentes detalles negativos que definen la calidad de vida encontramos a los componentes que suelen tener una mala condición en el aspecto físico (que para el 60% de las personas), dijeron no contar de un suficiente rato disponible y el (55%), estar insatisfecho con el nivel de remuneración que perciben. La percepción de la seguridad y bienestar, de las diferentes integraciones sociales que puede mejorar para un tanto más del 20% de las personas entrevistadas, si bien es cierto que el 80% de las personas cree que se encuentra viviendo en un ámbito agradable y que su casa es fuerte y segura.

Los efectos que tiene la encuesta, en donde suele publicar el Servicio de Información y Noticias Científicas, ayudaron mucho para valorar la actual posición de Valenciana y así poder asimilarla con la ciudad de Cataluña, así como la de

Madrid. El estrés es un problema muy frecuente en este país e incluyendo en cualquier sociedad moderna, el cual se origina por diferentes agentes estresores causando dificultades al momento de desarrollar las actividades del trabajo, es por ello que actualmente es reconocido por el estado de la Unión Europea como una de las dos principales patologías más comunes en todo el mundo.

Se pudo apreciar que a nivel nacional el Perú no se escapa de esta realidad. Según la noticia del diario que se puede apreciar en la Republica (2016) "Cuando el factor del estrés se convierte en una situación permanente y que suele sobrepasar los diferentes límites que son considerados como normales convirtiéndose en un asesino muy sigiloso. La encuesta que se realizó últimamente por el Instituto Integración, la cual fue realizada a un promedio de 2,200 habitantes en 19 diferentes departamentos alrededor del país, nos arroja y evidencia que un 58% de los habitantes peruanos suele sufrir de mucho estrés. Esto nos permite visualizar que cada seis de diez habitantes del Perú suelen sentirse estresados a lo largo de su vida diaria. Podemos apreciar que el análisis arrojó también que las mujeres reportaron un superior nivel del estrés en una cantidad de (63%) mientras que los del género masculino en un (52%)".

Es así que se ha convertido en una especie de ciclo que se repite frecuentemente, ya sea en la vida cotidiana de cada persona, impidiendo el desarrollo habitual de sus actividades con normalidad, y de esta manera ha venido mermando el estado de salud emocional y física de los colaboradores. En la revista digital Info Capital Humano menciona que la intranquilidad en el centro laboral es consecuencia debido al estrés laboral que sienten los colaboradores según palabras de la profesional Jacqueline Rojas del área de Psicología de la (UPN), se refirió que cerca de un 60% de las personas en el Perú sufre de mucho factores estresantes y un 70% del total de trabajadores en el Perú han sufrido de un estrés ya más ligado a lo laboral la cual provoca que en el transcurso del tiempo esto afecta de una forma negativa a la calidad de vida que pueden estar sintiendo en el centro laboral.

Se pudo ver que son comunes las causas de esta enfermedad y sobre todo por la presencia de conflictos y rivalidades interpersonales que se da en los diferentes colaboradores del centro de trabajo así como la falta que hay de la reciprocidad entre todos. Explicó también que los años más comunes para

padecer este negativo síntoma está entre los 25 a 45 años de edad, pasa en el tiempo de que las personas con llevan más responsabilidades consigo, en la cual las mujeres son las que presentan mayor vulnerabilidad a padecerlo. Nos vale para poder confrontar muchas situaciones y condiciones de riesgo o peligro, no obstante, cuando pasa a ser demasiada intensa puede llegar a causar un daño considerable a la salud. (Rojas, 2019).

A nivel local se observó que la empresa Oechsle Centro Cívico, Cercado de Lima no es del todo ajena a esta realidad, puesto que existen muchas debilidades que dificultan de una manera otra de poder lograr metas y propósitos, tal como lo manifiesta Emily Castañeda, Jefa de tienda de dicha empresa, quien sostuvo que el estrés laboral se está evidenciando dentro de la empresa, y que está afectando negativamente a los colaboradores, así como la despersonalización que ellos tienen con respecto a la empresa, debido al agotamiento emocional que sufren constantemente y que de una manera ha ido afectando su vida en el trabajo y sobre todo perjudicando en el desarrollo de sus capacidades. Adicionalmente los peligros que contrae este silencioso malestar es sin duda la dificultad que pueda tener el trabajador para integrarse socialmente en el trabajo ya que muchos de ellos han perdido su relevancia social de la vida en el trabajo olvidando su lado empático con los compañeros y ocasionando inconveniente para la organización.

En Oechsle uno de los elementos que ha ido afectando al personal, ya sea en su entorno de su trabajo o en su espacio de total de vida es su calidad de vida en lo general, ya que se ha podido detectar en el área de almacén el estrés, el desinterés, el cual va generando desgano y desánimo, así como apatía y cansancio del colaborador hacia el trabajo llegando a un punto de indiferencia en su bienestar y seguridad de sus actividades del día con el fin de solo seguir con sus actividades con tal de no perder su nivel de remuneración, así como también las condiciones en el trabajo que se dan dentro de la organización y que junto a ello perjudicando su oportunidad de progreso y estabilidad laboral.

Ya que existe poco apoyo en relación a lo emocional y de otros factores que son muy pocos brindados por los superiores lo que afecta el bienestar y salud de los colaboradores. Ante esta presente situación que está pasando la empresa, el departamento de gestión del talento humano no ha podido tomar medidas

correctas y sobre todo correctivas así como también no ha llegado a generar alternativas que puedan solucionar los problemas la cual finalmente implica que no se pueda tomar acciones inmediatas para dar alguna solución al nivel de calidad de vida y el nivel de estrés que está afectando a los colaboradores.

Por lo tanto, parte la necesidad y el requerimiento de evaluar, analizar y observar la relación que hay entre las dos variables la cuales son el estrés ocupacional y variable de calidad de vida en los colaboradores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019; con el propósito de realizar recomendaciones las cuales sirvan y permitan dar una mejora en el panorama del estrés ocupacional y calidad que pueden sentir los trabajadores hacia la empresa Oechsle – Centro Cívico en el distrito de Cercado de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

Así tal cual mismo se tomó en cuenta en el ámbito internacional la tesis de Montoya (2017) Titulado “El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín”. Tesis para poder alcanzar el nivel de la carrera de Psicología de la Universidad Manizales. Tuvo como objetivo establecer si hay conexión entre las dos variables estudiadas con respecto a los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid. Algunos teóricos como soporte de esta investigación se encontró a Prado & Márquez, que nos hablaron que los diferentes problemas de salud están vinculados a la calidad de vida que pueden ser específicos de una etapa plena, aunque también pueden estar ligados a varios aspectos culturales y sociales en el trabajo, así como también se aprecia a Karasek quien estableció que básicamente el estrés surge a través de las experiencias que se dan cuando las demandas del ámbito laboral son en niveles altos, y que al mismo momento, la capacidad que se tienen del control de la misma por carencias de recursos que suelen ser bajos, entre muchas más. La realización de la investigación se clasificó como cuantitativa, de un tipo descriptivo, así como de un nivel correlacional se utilizó específicamente un estudio no experimental, El universo de este estudio fue los 342 empleados no docentes del PCJIC la cual se empleó una muestra de 181 empleados no docentes. Se utilizó los instrumentos de medición como Encuesta de información sociodemográfica, cuestionario, etc. La investigación concluyó que los resultados que se obtuvieron se presentaron asociaciones estadísticamente muy significativas entre las variables $p=0,01$ lo que indica como el estrés es un factor determinadamente dañino en la calidad de vida laboral de los empleados no docentes de nivel asistencial del PJIC. Así mismo la Rho Spearman con una correlación inversa moderada de -0.529 . Esto ha permitido que no se cumplier de manera satisfactoria con los objetivos establecidos. Con respecto al planteamiento de la hipótesis se pudo determinar que fue aceptada ya que se visualizó que el coeficiente que determina la correlación tuvo un alcance de 0.01 lo cual nos permite visualizar que existe una relación en un nivel positivo muy considerable del Estrés y Calidad de vida. Este antecedente servirá de apoyo porque utiliza lo que es un diseño, metodología, y sobre todo con los diversos

instrumentos que tuvo para poder recolectar los datos que se han empleado y que son idénticos a los que utilizaremos en nuestra investigación, así como también el objetivo por el cual se realiza el presente estudio de trabajo.

También se consideró la tesis de García (2014) La cual está titulada de la siguiente manera “Calidad de vida en el trabajo y estrés en personal administrativo de una Universidad Pública del Ecuador”. Como condición para lograr el grado de doctor en Ciencias de la Salud en el Trabajo, en la Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Tuvo como su propósito general determinar la conexión de las 2 variables estadísticas en el personal administrativo de la universidad pública del Ecuador. Algunos teóricos como soporte a científicos y filósofos célebres del Círculo de Viena Schlick, Carnap, y un representativo y clásico en el tema como Selye que nos explica que el estrés laboral es una reacción que viene del organismo, la cual surge en el sentido biológico y que dichos mecanismos son dados de forma objetiva, una vez que el individuo tiene presiones del entorno, también hay otros teóricos empiristas ingleses como Pichardo quien nos explica que la calidad de vida es la satisfacción que sienten las personas con respecto al cumplimiento de sus necesidades, que está enfocado a sus valores y principios; también al reconocimiento al tiempo y esfuerzo que las personas dedican a toda actividad. La investigación es de un enfoque cuantitativo e investigación tipo encuesta porque mediante instrumentos y procedimientos técnicos se recolectan y analiza los datos. Es de carácter transversal, porque se mide y se toma las variables simultáneamente en un momento determinado, y correlacional ya que busca poder medir si existe una relación de las variables de investigación, la cual estuvo conformada por una población de 1.504 colaboradores en el departamento administrativo y de servicios la cual se empleó un fórmula para obtener una muestra de 447 trabajadores. Una de las técnicas que se empleó fue la técnica de la encuesta, en la cual se administró a través de un cuestionario para poder recolectar todos los datos necesarios. En la cual se pudo concluir que de acuerdo a los datos los resultados demuestran una correlación de R. de Pearson inversa de -0.417 así como el valor que se obtuvo de Sig. de $p < 0.01$ por consecuente se rechazó la H_0 , y se aceptó la H_1 con un porcentaje de 95% de confianza; con la se pudo comprobar que hay evidencia que determina la correlación significativa entre

ambas variables. Estos resultados indicaron que a mayor calidad de vida, menor será el estrés en el personal. Este estudio previo servirá de apoyo porque utiliza una metodología idéntica a nuestra investigación, y sobre todo con los diversos instrumentos y como técnicas de para recolectar los diversos datos que se han empleado son los que utilizaremos en nuestra investigación.

El último antecedente internacional fue la de Paniagua (2014) Titulado “Relación entre el estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud del personal contratado a tiempo completo en una institución de educación superior del área metropolitana de San Salvador”. Tesis para lograr el grado de Doctorado en Psicología en la Universidad Evangélica de El Salvador. Su propósito principal fue concluir si existe conexión en las dos variables de estudio establecidas con la salud de los colaboradores contratado en full time en la Universidad. Algunos teórico de soporte como Henríquez, Kolb, Whisshaw, y Feldman, quien nos menciona el estrés tiene un papel muy relevante en la configuración de muchos tipos de padecimientos, y sobre todo en las condiciones de la sociedad actual, con las problemáticas en los aspectos políticos, económicos, laborales, sociales y culturales. Efectivamente, Morrison y Bennet también también tienen una respuesta que posee una función adaptativa para la supervivencia y que la calidad de vida implica una valoración subjetiva que realiza el sujeto en base a una gama de criterios que se asocian a este constructo, a saber: salud física, salud psicológica, grado de independencia, con respecto a las relaciones sociales, relación con el aspecto del entorno, así como espiritualidad, la religión y creencias personales. Esta investigación se clasificó como cuantitativo, descriptiva, del tipo correlacional y a la vez de corte transversal y no experimental con una muestra de 150 colaboradores de la universidad de San Salvador, teniendo como instrumentos el cuestionario. La investigación concluyó que $p < 0.01$ Se aplicó la correlación del nivel de estrés con la calidad de vida que sienten los empleados con aspectos de su salud en el total de la muestra que se encuestó. En los distintos casos se llegaron a obtener en las relaciones estadísticas y significativas, indicando de esta manera que existe una relación del nivel negativo moderado con un coeficiente de Pearson de -0.417 de las variables estudiadas del personal contratado a tiempo completo de San Salvador. Este antecedente servirá como soporte para nuestra investigación porque utiliza un diseño, tipo y un enfoque

idéntico a la nuestra, y sobre todo con los diferentes teóricos que nos sirven como apoyo.

Así mismo en el ámbito a nivel Nacional encontramos la tesis de Andrade (2018) Titulada “Calidad de vida y estrés laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Callao 2018”. Tesis como requisito para lograr el título profesional de licenciada en psicología en la Universidad Privada César Vallejo. El propósito general estuvo conformado por un objetivo la cual estableció la relación que hay en las dos variables. Algunos de los teóricos que sirvieron como soporte son Simón Easton y Darren Van Laar que nos hablaron que la calidad de vida se encuentra a tal grado en el cual es percibido sobre el bienestar psicológico y que se produce 2 factores, los cuales son el factor objetivo sobre las condiciones laborales y el factor subjetivo que viene ser el estrés y la satisfacción. Esta investigación se clasificó como enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, siendo no experimental con una muestra de un total de 135 colaboradores. Se utilizó la entrevista como técnica y el instrumento para recolectar los datos la cual se empleó la del cuestionario. En la cual se pudo se pudo determinar que sí hay evidencia de una correlación inversa y muy significativa en lados variables de estudio, puesto que el coeficiente de correlación $Rho = -0.779^{**}$ y el grado de significancia es menor a 0.05 $p = 0.000$. Los resultados pudieron determinar una relación en el nivel de estrés sobre las técnicas de enfermería del Centro de Salud Nacional, callao 2018. Este antecedente nos servirá como soporte para realizar nuestra investigación ya que emplea un diseño, tipo y un enfoque idéntica a la nuestra, la cual nos permitirá poder analizar, comparar y observar los diversos resultados que se han obtenido con los nuestros y de esta manera poder realizar conclusiones y recomendaciones de una manera correcta.

También consideramos la tesis de Silverio (2015) Titulada “Calidad de vida laboral y su relación con el estrés laboral de los docentes de las I.E N° 130 y Antonia Moreno de Cáceres UGEL 05 SJL/EA. 2015”. Como condición para lograr el grado de maestría en educación con mención de administración en educación en la Universidad Privada César Vallejo. El objetivo establecido en la general fue dar en determinación de la existencia de relación de las dos variables estudiadas en los docentes. Algunos teóricos como soporte, como el modelo teórico de

Walton, así como Kyriacou y Sutcliffe los cuales emplearon la conceptualización de los autores Lazarus y Launier con el factor del estrés en el personal docente, así como también establecen una distinción principal y explícita de los diversos estresores en las cuales se encuentra como los principales los aspectos físicos. Esta investigación se clasificó como enfoque cuantitativa, teórico, de alcance correlacional siendo no experimental en la cual no se empleó una muestra sino un censo en la cual estuvo conformada por 100 docentes, en la cual fue empleada como técnica el de la encuesta así como se empleó el método del instrumento como cuestionario para recolectar los datos. En la cual se pudo concluir que existe relación significativa de $rs= 0,529; p<0,01$ entre ambas variables como la calidad de vida y el estrés laboral. Estos resultados indicaron que estadísticamente que hay una existencia de relación de las dos variables de los docentes UGEL 05 SJL/EA. 2015. Se podrá utilizar este antecedente como soporte en nuestra investigación ya que brindar información identifica en el diseño, tipo y un enfoque que estamos utilizando en nuestra estudio, la cual permitirá poder comparar los resultados obtenidos con los nuestros ya que contiene una estructura como el nuestro trabajo.

Y por último se encontró la tesis de Hualpa (2018) Titulada “Estrés laboral y calidad de vida en técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018”. Como requisito para alcanzar el grado académico de maestría en gestión de los servicios de la salud. El propósito general fue la determinación de la relación de las dos variables de los técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018. Algunos teóricos como soporte, como Maslach y Jackson en donde mostraron que el estrés definido como síndrome de Burnout en la cual se desarrolla el agotamiento emocional a quienes interactúen con personas en su trabajo y por otro lado los teóricos Arana y Valencia que nos indicaron que la calidad de vida, es un proceso que dura y que también es muy participativo y que demanda establecer, conservar y mejorar el ambiente de trabajo así como las condiciones que logran favorecer el desarrollo y progreso laboral, social y personal. Este estudio se clasificó como enfoque cuantitativo, el cual estuvo establecido en el nivel correlacional siendo no experimental en la cual la muestra estuvo formada por 86 técnicos de enfermería. Se aplicó como técnica a la encuesta así como el instrumento que se determinó para recolectar los diversos datos fue la del

cuestionario. Concluyendo estadísticamente que hay evidencia de relación inversa y significativa de las dos ambas variables, sig. unilateral = $0.015 < 0.05$; $Rho = -0.234$. Estos resultados indicaron que a menor estrés laboral mayor será su nivel calidad de. Este estudio nos servirá como apoyo ya que brinda información muy valiosa para nuestra investigación como el diseño, tipo y un enfoque que estamos utilizando en nuestro estudio. Además de los diferentes tipos de recolección de datos e instrumentos.

La primera variable utilizado en nuestra investigación fue el *estrés ocupacional*, ya que nos ayudará a poder establecer un estudio adecuado frente a la problemática que hemos decidido estudiar, del mismo modo nos dará un enfoque más global y esto tenga como fin de brindar soluciones a los problemas detectadas en la organización. El presente producto toma como base teórica sostenido por Maslach y que además se mencionó a otros autores que permitió obtener informaciones más relevantes y sobre todo enfocadas a los problemas.

El estrés laboral se establece como un factor de un síndrome muy conocido en psicología que tiene implicado una observación que es prolongada por diversos estresores las cuales son interpersonales que tienden hacer crónicos cuando se presentan en el ámbito laboral (Maslach, 2009, p. 35). El estrés laboral es consecuencia de una respuesta a diversas series de incidentes críticos que suelen ocurrir muy constantemente en el ámbito laboral debido a la acumulación de diversos estresores ocupacionales que ocurren muy seguidos y que afectan negativamente a los trabajadores dentro de una organización. De acuerdo a lo señalado en el párrafo anteriormente Aderibigbe (2019), es un dolor de cabeza, que hace que los empleados afectados se tensen inconscientemente todas las partes musculares (p. 87).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente Klein, Pereira, y Lemos (2019), indico que los colaboradores son los *engranajes* de las empresas con sus conocimientos, técnicas y competencias, y trabajo logra alcanzar el bien o servicio que permite a las empresas entrar sus objetivos para la sociedad y sobrevivir, y mantener una buena vida laboral es la base para un mejor rendimiento en la organización (p. 12).

El teórico principal propuso tres factores claves que influye en el estrés laboral que suele sentir los colaboradores de una empresa, las cuales son

utilizadas como dimensiones y son los siguientes. Dimensión Agotamiento emocional, así mismo tenemos la segunda denominada despersonalización, y por último de la realización personal.

Primera dimensión *agotamiento emocional*, es el resultado de la reducción de los recursos emocionales con el que no se puede hacer frente de lucha con los diferentes inconvenientes que se suelen presentarse en el trabajo diario, y que sobre todo suele determinar un continuo y constante desgano a un nivel muy alarmante en el aspecto físico, como emocional y como también psicológico, y que sobre todo se da en el caso de presentar irritabilidad, así como insatisfacción en el trabajo y que esto ocasiona que haya una decepción laboral en las actividades que suelen realizar los colaboradores (Maslach, 2009, p. 37). De acuerdo a lo mencionado anteriormente Conway, Monks, Alfes y Bailey (2016), afirmo que el agotamiento emocional se define como sentimientos de ser demasiado extendido y agotado a nivel emocional recursos nacionales que impiden a las personas cumplir con su trabajo demandas y cumplimiento de expectativas de desempeño (p. 3).

Segunda dimensión *despersonalización*, es cuando el sujeto o la persona es indiferente y desinteresado entre él y las colaboradores que se encuentran en su entorno por el cual resulta y se sienten raros y extraños a sí mismos, sobre todo al ambiente en el cual se encuentra rodeado como forma y manera de una especie de autoprotección, y que a la misma vez esto puede afectar de manera grave a la productividad laboral en la empresa (Maslach, 2009, p. 37). El colaborador suele tender también a mostrar insensibilidad, de una manera descarada y deshumana. Del mismo modo nos refuerza Soffer-Dudek (2017), explico que la despersonalización-desrealización es la experiencia de irrealidad o desapego de su mente, de uno mismo o de su entorno (p. 2).

Tercera dimensión *realización personal*, se define básicamente a la baja realización personal que siente el colaborador con la sensación subjetiva en estar sintiendo frustración a consecuencia de la manera de cómo se está dando su trabajo y sobre todo de cómo se desarrolla el ámbito laboral y de los diferentes resultados que logran y van obteniendo a lo largo de un periodo (Maslach, 2009, p. 38). En este tipo de factor suele valorarse también lo que es el empeño y esfuerzo realizado, la cual produce de esta manera una afectación de superación

y satisfacción a la autoestima en el colaborador. De acuerdo a lo mencionado anteriormente Ogrodzka-Mazur (2017), explicó que la realización es básicamente lo que con lleva a la persona a un nivel intelectual y emocional-social, madurez, y la madurez axiológica que constituye un determinante importancia de la identidad del individuo (p. 2).

El estrés es el factor del nervio, el de estar sintiendo una ansiedad o de tensión emocional y física que suelen presentarse en el momento en donde una persona está sintiendo y pensando que las exigencias que caen por encima de él son muy fuertes así como superiores a la capacidad que él puede sentir para enfrentarlas (Slocum y Helriegel, 2009, p. 190). Así mismo nos corroboro Santos y Velasco (2018), que nos dicen que el estrés laboral son causadas por los altos de nivel de demanda en el trabajo, llevando a su máximo rendimiento permitido de cada persona y afectando su bienestar, son afectadas con facilidad por la frustración debido a que las expectativas son muy elevadas con lo relacionado a las recompensas que esperan (p. 174).

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, existen muchos factores que influyen en la manera en que el colaborador percibe y experimenta la sensación del estrés ocupacional en la empresa, los cuales identifico cuatro factores, percepciones, las experiencias pasadas, el apoyo social y por último las diferencias individuales. Estas son algunas de las dimensiones rescatadas por parte del autor, además estas dimensiones se acercan y se relacionan más con nuestra problemática.

Primera dimensión *percepciones*, se define como un proceso con la cual mediante la personal puede elegir, organizar, responder e interpretar las diferentes informaciones del mundo en el cual se encuentra rodeado (Slocum y Helriegel, 2009, p. 196). De acuerdo a lo mencionado anteriormente Cassini, (2015) explico que las percepciones son factores de riesgo psicosociales en el trabajo: con respecto a las visiones, sensaciones, perspectivas, ideas y pasadas experiencias de los propios colaboradores que se toma como prioridad los términos afectivos, cognitivos relacionales que están en juego en consideración de lo psíquico y lo mental (p. 12).

Segunda dimensión *las experiencias pasadas*, se puede percibir como una situación en donde es más o menos estresante, el tanto nivel de familiarizado que

se encuentre con la situación y sus diferentes experiencias vividas con anterioridad sobre con los diversos estresores particulares que se encuentran incluidos con el sujeto (Slocum y Helriegel, 2009, p. 196). Así mismo corrobora Gentile (2017), que nos dice que las experiencias laborales se encuentran en la mayoría de los ni-ni y que respecto a la edad de ingreso a un primer trabajo se observa números variados, en tal sentido que se empieza a una edad más temprana o más tardía y que los recuerdos de las experiencias que quedan siempre impactan en un futuro en la vida laboral de las personas (p. 18).

Tercera dimensión *el apoyo social*, la cual significa la disposición o ausencia sobre aquellos colaboradores en donde influye en la manera en el que los diferentes sujetos puedan experimentar el estrés y demás problemas con el centro laboral y sobre todo la el impacto que tenga estos frente a los estresores que se presentan a lo largo del tiempo (Slocum y Helriegel, 2009, p. 196). De acuerdo a lo mencionado anteriormente Cerquera (2019), explico sobre el apoyo social y como se puede identificar en altos niveles de apoyo en sus dimensiones: informacional, emocional, instrumental y relacional y que sobre todo permiten señalar que el apoyo social puede funcionar como mediador del padecimiento del dolor (p. 37).

Cuarta dimensión *las diferencias individuales*, se refiere a la motivación, así como la personalidad, actitud y sobre todo de las capacidades del individuo dónde influyen a tal punto que el grado así como también la naturaleza del estrés en el trabajo experimentan en la forma que suele responder (Slocum y Helriegel, 2009, p. 196). Así mismo lo afirmo Hernández, Espinoza, & Aguilar, (2016) que nos dicen que las diferencias individuales más significativas son las motivadores que se presentaran en el aspecto de considerarse una diferencia en la empresa, la oportunidad para promocionar y la oportunidad para aprovechar las habilidades en las distintas generaciones que tienen los colaboradores de cada organización (p. 79).

Es un problema el cual está presente en diversas situaciones de la vida como también laboral, esta reacción se da de forma físicas o psicológicas ya sea en el ámbito laboral, cuando los trabajadores hacen frente a exigencias ocupacionales y esto perjudica la continuidad del desarrollo de los colaboradores

y como también de la parte de la productividad y en la efectividad en la empresa (Organización internacional del trabajo, 2016, p. 17).

OIT propone que el estrés laboral se establece en siete dimensiones siendo el clima organizacional, del mismo modo la estructura organizacional, asimismo el territorio organizacional, la tecnología, luego la influencia del líder, también la falta de cohesión y por último el respaldo del grupo. Así mismo las dimensiones que forman características muy particulares y que están relacionados al problema encontrado en la tesis.

Primera dimensión *clima organizacional*, es el entorno en donde se manifiestan las emociones de los distintos trabajadores, ya sea en todos los niveles de la empresa, estas percepciones son repartidas por los individuos de la empresa, este clima condicionan las conductas de los individuos que se encuentre dentro de la empresa (Ídem, p. 24). Así mismo lo reforzó Ji-Eun (2017), explicó que el clima organizacional es necesario para distinguir de cultura organizacional, que se puede definir como un conjunto o agrupación particulares de valores, ética, creencias, y comportamientos que caracterizan la forma en que los individuos y grupos interactúan progresando hacia una meta común (p.3).

Segunda dimensión *estructura organizacional*, refleja el sistema jerárquico de la empresa y la situación en la que se encuentra los individuos de la organización, en relación a las funciones que desempeña cada uno de los colaboradores, y permita la ejecución de las actividades, desempeño y logro (OIT, 2016, p. 24). De acuerdo a lo mencionado nos corrobora Sandhu y Kulik (2018), nos explica que mediante surgen nuevos papeles en las empresas, se vuelve elemental poder comprender la estructura organizacional puede permitir o en todo caso impedir la discreción gerencial disponible capaz de desempeñar funciones en funciones (p.1).

Tercera dimensión *territorio organizacional*, es el escenario o espacio en la organización en donde se realizada o se ejecuta las diferentes actividades, funciones, tareas, desde un nivel individual tanto como grupal dentro de la organización que pueden ser o bien operativas o administrativas y que constantemente son realizadas por los colaboradores de la empresa o entidad (OIT, 2016, p. 24).

Cuarta dimensión *tecnología*, son los materiales, recursos o herramientas establecidos en la empresa u organización para facilitar a los labores o realizar las diferentes actividades o tareas que se les encomienda a los colaboradores y que de acuerdo a las necesidades o cargo que puedan tener se les brinda una cantidad adecuada que les permita realizar sus funciones sin ningún tipo de problema (Ídem, p. 24).

Quinta dimensión *Influencia del líder*, hace mención a los jefes o autoridades de altos cargos que someten y guían en el día a día de la vida en el trabajo a los colaboradores a realizar sus actividades, tareas y diversas funciones que puedan tener, ya que ellos son la autoridad dentro de la organización, encargado de brindar a los miembros de su equipo las recompensas o castigos que merecen (Ídem, p. 24). Así mismo es reforzado por Coluccio (2019), que explica que ha habido un auge en cuanto a lo que con lleva ser un líder sobre todo si se enfoca como un proceso social y dinámico, donde uno de los principales modelos de liderazgo y que ha generado mayor interés es el liderazgo compartido el cual trata de tener un contacto más directo con los colaboradores (p. 1). Esto nos da entender que el líder logra tener una influencia con sus colaboradores de una manera más eficaz si es que se llega a dar un vínculo más directo.

Sexta dimensión *la falta de cohesión*, es la deficiencia o dificultad de conexión que presentan los colaboradores en la organización para poder cumplir con ciertas funciones o tareas que se les encomienda y que afectan a los objetivos de la empresa, mostrando de esta manera deficiencia en la interacción que se da entre un grupo considerable dentro de la organización y que afectan a que se pueda cumplir con las metas que se han venido planificando alcanzar (OIT, 2016, p. 24).

Séptima dimensión *el respaldo de grupo*, es el apoyo que recibe el colaborador de parte del grupo en la organización el cual forma parte y en donde se logra motivar a los trabajadores a alcanzar metas en beneficios personal y colectivo, esto ayuda que los colaboradores se identifiquen mejor y tengan un mayor compromiso con la organización y con sus funciones, e interacción que llega a tener y pueda generar una relación más de compañerismo y de equipo de trabajo con sus compañeros y jefes (Ídem, p. 24).

Para la variable *calidad de vida laboral*. El presente producto toma como base teórica sostenido por Walton y que además se mencionó a otros autores que permitió obtener información más relevante y sobre todo enfocado al segundo variable. Diversos autores se refieren al bienestar social laboral como una manera de observar las condiciones en la que se viven dentro de las organizaciones.

Son todos aquellos aspectos que brindan las mejores condiciones de bienestar social y laboral, donde incentivan a mejorar e incrementar todas las condiciones productivas de los colaboradores, y mejoren las actividades de forma efectiva (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 36). Además refuerza lo dicho Ogbuabor y Okoronkwo (2019), mencionaron que el enfoque de la calidad de vida laboral es definida como las percepciones que sienten los colaboradores sobre de cómo funcionan las condiciones de trabajo en la organización, y se puedan satisfacer sus intereses, ya sea necesidades personales y laborales mientras logra los objetivos de la organización (p. 2). Así mismo lo refuerzo Klein, Pereira y Lemos (2018), nos dice que “son las acciones del empleador, juntos con su empleados, que contribuye a la mejora de la vida y el ambiente laboral. Son beneficios explícitos e implícitos, tangibles e intangibles, que proporcionan un buen lugar para trabajar” (p. 6). Es el nivel de satisfacción del trabajador gracias al aspecto de seguridad laboral, el acceso de mejora del bienestar social, salud, el desarrollo personal y profesional.

Además propone elementos que interviene en la calidad de vida laboral el cual se integra y constituye de ocho categorías que posteriormente son utilizadas como dimensiones los cuales son los siguientes: el nivel de remuneración, del mismo modo la seguridad y bienestar, también las oportunidades de desarrollo de capacidades, además las oportunidades de progreso y estabilidad, integración social en el trabajo, constitucionalismo en la organización del trabajo, trabajo y espacio total de vida, y por último la relevancia social de la vida en el trabajo.

Primera dimensión *el nivel de remuneración*, se remite a la compatibilidad que se tiene de la ganancia financiera percibida para reconocer el trabajo de lo que efectivamente fue ejecutado y efectuado por el mismo colaborador. Compruebe que asimismo exista una igualdad interna (dentro de la organización), y sobre todo en la parte externa (fuera de la organización) en conjunto con las diferentes ganancias (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 33). De acuerdo a lo

mencionado anteriormente Lazear (2018), nos dice “que son aquellos aspectos remunerativos salariales y de prestaciones que vienen hacer las gratificaciones que los colaboradores reciban el poder del cambio de sus labores, para lo cual el área de recursos humanos garantice la satisfacción de los colaboradores, que a su vez ayuda a todas las áreas a sostener, perdurar y retener una fuerza laboral muy productiva (p. 195). Comprendido como la cantidad de dinero que se da una persona como pago por una actividad o servicio brindado a una empresa privada o pública.

Segunda dimensión *la seguridad y bienestar*, hace referencia a los diferentes recursos como son los equipos máquinas y los diferentes materiales usados, así como trabajadores en la ejecución de las diversas actividades en condiciones del entorno que son muy saludables, y que sobre todo puedan facilitar la conservación y sostenimiento de la salud, así mismo con los horarios conveniente para un tiempo y jornada normal de las ejecución de las actividades del trabajo (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 33). De acuerdo a lo mencionado anteriormente Moyce, y Schenker (2018), nos dice que pueden derivar de las industrias que los exponen a condiciones peligrosas y aumentan el riesgo de lesiones laborales y de muerte. Además, la naturaleza precaria de los trabajos los hace susceptibles a asumir riesgos y violaciones de seguridad. El empleo precario se asocia con tasas más altas de pobreza, robo de salarios, falta de horas extras y ausencia de beneficios de salud o empleo (p. 351).

Tercera dimensión *oportunidades de desarrollo de capacidades*, se refiere a que implica en el transcurso del tiempo el aprovechamiento y beneficio de la creatividad y sobre todo del capital humano; así como el reconocimiento de la necesidad de poder conceder autonomía, e impulsar la incentiva de la capacidad plena de cada colaborador a través de un ofrecimiento de un feedback constante sobre los resultados que se han obtenido en el trabajo y por último en el proceso como un todo (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 33). Así mismo lo refuerza Lundkvist y Gustavsson (2010), nos dice que el aprendizaje en el lugar de trabajo se concibe así como un proceso participativo y relacional en el que las capacidades humanas se expanden a través de las actividades laborales cotidianas. El aprendizaje en el lugar de trabajo puede adoptar muchas formas en una amplia

variedad de situaciones que pueden tener características tanto formales como informales (p. 46).

Cuarta dimensión *oportunidades de progreso y estabilidad*, este factor está íntegramente relacionado con las diferentes políticas que se tiene en la organización en lo que corresponde al crecimiento unipersonal, y sobre todo la posibilidad que se tiene de que el colaborador tenga un desarrollo profesional y solidez en el trabajo (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 33). De acuerdo a lo mencionado anteriormente Aguenza y Som (2018), nos comentó que la oportunidad de carrera para su desarrollo ahora se considera como ganar nuevos habilidades y aprovechando muchos diferentes métodos de aprendizaje que benefician a los empleados y la organización por igual y en donde se reconozca la necesidad del individuo y su deseo de crecer en la organización (p. 85).

Quinta dimensión *integración social en el trabajo*, reconoce e identifica la imparcialidad que se tiene de diferentes beneficios independientemente fuera de la orientación sea cual sea el género, clase social, religión, edad, creencias y otras formas ya sea limitadoras que tienen acceso los individuos, así como el poder cultivar buenas conexiones interpersonales entre todas las personas que conforma en una entidad (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 34).

Sexta dimensión, *la constitucionalismo en la organización del trabajo*, en toda empresa u organizaciones se debe cumplir los derechos de los colaboradores, cuidar que este principio sean respectado en su totalidad, lo que implica el desarrollo legalmente, el cual brinde la seguridad mutua de los individuos que ejecutan sus tareas dentro de las organizaciones, velar por la continuidad efectiva de la empresa (Ídem, p. 34).

Séptima dimensión *trabajo y espacio total de vida*, se da entender al equilibrio que hay entre la vida laboral y el centro de trabajo, y sobre todo la flexibilidad laboral que permite la empresa para que suceda esto (Ídem, p. 34). Además lo refuerza George, Kiran, Sulekha, Rao, y Kiran (2018), explicaron que “es brindar prioridad a los aspectos laborales, ya sea profesional y organizacional, y aspectos personales el cual abarcan familia, amigos, diversión y desarrollo espiritual. Además implica crear horas iguales para la ejecución de logros de la vida” (p. 83). Considerando que estos a menudo van afectar el espacio, entre lo laboral y lo personal, generando en las personas un comportamiento inadecuado

por la falta de equidad de sus espacios. Además lo respalda Brue (2019), explicó “son trabajos que interfiere con la familia y la familia interfiriendo con el trabajo, es un desequilibrio identificado como un antecedente siendo problemas del bienestar de los empleados de la organización, y ocasiona malestares como el estrés, agotamientos profesional, etc” (p. 34). Son cargas laborales que perjudica el tiempo personal y laboral.

Octava dimensión *la relevancia social de la vida en el trabajo*, es la importancia que le da el colaborador dentro de la organización, es una manera de ver el grado de interés que tiene el trabajador con sus actividades, además como desarrolla su imagen dentro de la organización, así como el reconocimiento que tiene dentro de la empresa, y la empatía que comunica hacia los demás integrantes de la empresa (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 34).

Del mismo modo nos refuerza la teoría de calidad de vida laboral con Easton y Van. Es el nivel que sentimos sobre el bienestar psicológicos, aspecto en donde se desarrolla las experiencias sobre las condiciones laborales, en donde intervienen algunos de ellos, los factores como el estrés y la satisfacción (Easton y Van, 2012, p. 11). Estos bienestares sociales y laborales son las condiciones en las que los individuos se desarrollan ya sea dentro del trabajo o en cualquier otra situación y esto pueda generar que se desarrollen de una manera saludable y beneficiosa para los colaboradores dentro de la organización. Además proponen seis dimensiones para la calidad de vida siendo las siguientes: trabajo y satisfacción laboral, bienestar general, interrelación trabajo-hogar, estrés en el trabajo, control en el trabajo y condiciones laborales.

Primera dimensión *trabajo y satisfacción laboral*, nos dice que la satisfacción que el trabajador siente sobre su puesto de trabajo, cabe resaltar que las organizaciones buscan que los trabajadores estén satisfechos en su entorno laboral ya que esto origina un alto ingreso en su desempeño (Easton y Van, 2012, p. 15). Así mismo esto se corrobora con la teoría De los Santos & Fernández (2019), explicaron que el estudio de la satisfacción laboral es relevante, porque se encuentra asociada a múltiples variables de interés en el funcionamiento organizacional, y que sobre todo afecta en particular en la dinámica de trabajo de los colaboradores en la organización (p. 65).

Segunda dimensión *bienestar general*, se define como la evaluación que tiene la persona tanto en su vida familiar como en su trabajo, presentando una buena satisfacción, un adecuado bienestar general tanto físico, psicológico y social para que no se vea afectado en su desempeño (Easton y Van, 2012, p. 15). De acuerdo a lo mencionado anteriormente lo refuerzan Domínguez & Hernández (2019), dijeron que a nivel individual es bienestar general tiene distintas facetas que pueden diferir en importancia, la cual entre las más evidentes están los presupuestos de los ingresos, así como el nivel educacional, acceso a servicios, tiempo dedicado a actividades laborales, ocio o cultura, entre otros aspectos (p. 203).

Tercer dimensión *interrelación trabajo y hogar*, se conceptualiza sobre el grado que presenta el colaborador sobre el control que posee de sus tareas laborales, generando una buena planificación dentro y fuera de la organización (Easton y Van, 2012, p. 15).

Cuarta dimensión *estrés en el trabajo*, se ve reflejado por las continuas presiones que sufre en el ámbito laboral, generando problemas en su salud mental y psicológica de la persona (Ibídem, p. 16). Así mismo de acuerdo a lo mencionado lo refuerzan Barrera, Neira-Cofré, Raipán, Riquelme y Escobar (2019), explicaron que el manejo del estrés se establece de una autonomía, al momento de asumir responsabilidades académicas, laborales, y familiares que responde a expectativas personales y familiares que pueden desencadenar la aparición de trastornos o sintomatología de salud mental en la persona (p. 106).

Quinta dimensión *control en el trabajo*, significa al nivel de control adecuado que el colaborador percibe que es el favorable para su trabajo. Esa percepción nos lleva a dividir los aspectos del trabajo y a generar una buena toma de decisión en el ámbito laboral (Easton y Van, 2012, p. 16).

Sexta dimensión *condiciones laborales*, se observa como el empleador se siente satisfecho en su entorno del trabajo ya que la organización brinda apoyo mutuo como la seguridad, necesidades que requiera el trabajador para sentirse bien en su trabajo (Easton y Van, 2012, p. 16). De acuerdo a lo mencionado anteriormente lo refuerza Lago (2018), explicó que se ha evidenciado y demostrado que determinadas condiciones pueden afectar a la salud de los

empleados, pudiendo incluso llegar a provocar enfermedades profesionales a lo largo del tiempo en el que el colaborador se encuentre en la organización (p. 43).

La calidad de vida es el carácter positivo o negativo sobre un espacio de trabajo, el ejercicio adecuado del trabajo en la institución u organización, en donde contribuya a la salud económica de la empresa, en esto permite tener una igualdad entre la demanda laboral y la facultad de llevarlo a cabo (Cabezas, 1998, p. 174). Por lo tanto este bienestar social, es una relación muy íntegra con respecto a diferentes aspectos que puede estar percibiendo los colaboradores en la empresa de acuerdo a la demanda y la capacidad que tengas estos de poder lidiar con el trabajo y las condiciones en las que se encuentran envueltos día a día.

Es así que nos presentan características que interviene en el bienestar social de los colaboradores los cuales son tres factores que a su vez vienen ser, el cargo de trabajo, motivación intrínseca y apoyo directivo, los cuales son usados como dimensiones que permita medir la investigación, los cuales son los siguientes:

Primera dimensión *carga de trabajo*, es la cantidad de las diferentes actividades que son asignadas o ejecutas al colaborador por ocupar un puesto laboral dentro de la organización, los cuales son evaluados a criterio como la demandas de actividades, tareas, agobios o realizar las actividades laborales bajo mucha presión, en el que son sometidos los trabajadores en su día a día en la empresa (Cabezas, 1998, p. 180).

Segunda dimensión *motivación intrínseca*, es la motivación que tiene el trabajador por el simple gusto de hacer las actividades de la organización esto a causa de factores internos que al final termina en una necesidad propia del personal, las actividades del puesto será un desarrollo para sus habilidades los cuales será una oportunidad para su crecimiento profesional y que su desempeño no va depender de las recompensas o de otras circunstancias (Ídem, p. 180).

Tercera dimensión *apoyo directivo*, es el apoyo que brindan los jefes o directivos a sus diferentes colaboradores que ejerce en la empresa, como son el respaldo emocional el cual compromete a su organización a identificarse con esta y sus valores, además es el sentimiento que expresan los colaboradores relacionados con el trabajo, que permitan tener la libertad de decidir, la

satisfacción con el sueldo, el reconocimiento por su desempeño en el trabajo, oportunidad de crecimiento en el ámbito laboral y profesional (Ibídem, p. 181).

Para el presente investigación se definió un problema general y 3 problemas específicos, en el problema general se formuló lo siguiente, ¿Qué relación existe entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima?, así mismo con los demás problemas específicos, ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional, la despersonalización, la relación personal con respecto a la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima?

El producto de investigación brinda las justificaciones necesarias para este estudio, en donde se detalla en 4 tipos de justificaciones, donde se comprende por la siguiente manera:

La Justificación teórica, donde menciona que el producto de investigación propuesta, es muy trascendental ya que se quiere reafirmar si las dimensiones estudiadas por el teórico Maslach se acoplan a la situación de la realidad problemática para la empresa Oechsle - Centro Cívico, así como para las dimensiones necesarias para los diferentes teóricos citados como Walton.

La Justificación metodológica, explica que este producto es importante ya que se aplica instrumentos que están válidos y que son confiables, y que tendrán que ser observados por diferentes intelectuales para medir las variables y dimensiones similares, en lo cual servirá de antecedentes de futuras investigaciones relacionadas con esta temática.

La Justificación práctica, en donde habla que este estudio es muy importante porque proporciona datos válidos y útil con las indicaciones de las teorías, lo cual favorecerá al área de almacén de la empresa Oechsle - Centro cívico, a tratar de conocer mejor la realidad que existe actualmente de la problemática de estrés ocupacional y calidad de vida laboral y brindar la forma de mejorar los puntos críticos que son vulnerables en la cual la finalidad será que los colaboradores en el área de almacén puedan tener un espacio mucho más conveniente para alcanzar y brindar, una mejor ejecución de las actividades y puedan sentirse mejor dentro de la organización.

La Justificación social, refiere que esta investigación es importante porque brinda conclusiones y recomendaciones con el fin de generar opciones que sirvan para generar soluciones para mejorar el nivel estrés ocupacional y la calidad de vida laboral de los colaboradores, el cual conlleva a la optimización del mejoramiento en el área de almacén en la empresa Oechsle - Centro Cívico.

El actual producto de investigación se planteó un hipótesis general y 3 hipótesis específicos, en la hipótesis general se formuló que existe relación entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima. En las hipótesis específicas se formuló que existe relación entre el agotamiento emocional, despersonalización y relación personal con respecto a la calidad de vida laboral.

Así mismo este producto de investigación se planteó un objetivo general y tres objetivos específicos. En el objetivo general, es determinar la relación entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima. En los objetivos específicos es determinar la relación entre el agotamiento emocional, la despersonalización y la relación personal con respecto a la calidad de vida laboral.

III. METODOLGÍA

3.1. Tipo de investigación

El actual producto es de tipo aplicado, ya que la organización en donde se desarrolló este estudio, se reconoció un problema y por lo tanto se busca la manera de poder aplicar o aprovechar los conocimientos ya otorgados por los autores, utilizando lo que se requieren, disponiendo el tipo de asociación entre el variable 1 y el variable 2.

Este tipo de investigación toma los conocimientos para ser utilizadas con el fin de brindar soluciones y respuestas a los problemas que fueron identificadas de manera anticipada (Huamanchumo y Rodríguez, 2015, p. 97). Es por ello que no se creó ninguna teoría, ni menos se originaron nuevos conocimiento, sino al contrario se utilizaron teorías existente a la fecha, los cuales brindará un mayor desarrollo a nuestro producto de investigación.

Esta investigación es de un enfoque cuantitativo que está basado a través de procedimiento numérico y sobre todo en apoyarse en los análisis estadísticos, con el propósito de recoger datos con el propósito para probar hipótesis así mismo experimentar teorías. (Todd, 2013, p. 14). Se considera este tipo enfoque ya que se estará empleando mediciones numéricas y análisis estadísticas con el fin de poder conocer la realidad objetivo y poder verificar o comprobar las hipótesis, así mismo poder rechazar teorías.

Es el modelo en cual está compuesta por una cobertura sistemáticamente del lado científico la cual está basada en la explicación teórica sobre el fenómeno y de la experimentación, el cual es el medio o procedimiento que establece el investigador para explicar el fenómeno a través de la deducción que se tiene de las evidencias o deducciones más esenciales de la propia hipótesis. El cual se verifica o se constata de la verdad de los enunciados deducidos de lo que se compara con la previa con la experiencia previa (Bethel & Thomas, 2006, p.12).

Por lo tanto es hipotético deductivo ya que se emplea a través del análisis del fenómeno que se necesita estudiar, en la cual para su elaboración se requiere la creación de diversas hipótesis que ayuden a explicar los diferentes fenómenos y deducciones empleadas.

Diseño de investigación

Este diseño no experimental es el tipo de estudio que no permite la manipulación libre de las variables. Y estudio transversal se refiere a la recolección de elementos o información, en un determinado periodo u ocasión (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 46). Es no experimental ya que no hubo una alteración con respecto a las variables escogidas, y que solo se consideraron el primer variable y el segundo variable. Es transversal ya que se obtendrán información en un determinado momento.

El nivel realizada fue correlacional, ya que se necesitaba demostrar la asociación, relación o conexión entre los 2 variables de estudio y observar el comportamiento entre una de estas variables en relación a la otra variable, esto nos permitió utilizar elementos como el cuestionario el cual sirvió para realizar un análisis cuantitativo a través de la estadística.

De esta manera este tipo o modelo de investigación tiene como fin de observar la asociación o el grado de relación que existe entre 2 o más contextos. Particularmente se analiza la relación existente entre 2 variables del estudio de investigación (Tamayo, 2014; Valderrama, 2002, p. 93).

Es así que son aquellas que evalúan con precisión el grado de coincidencia que hay entre 2 variables de estudio, es por ello que el presente estudio se determinara el grado o nivel de relación entre los dos variables de estrés Ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.



Figura 1 Esquema de diseño de investigación correlacional

3.2. Operacionalización de Variables

Variables

Los variables son cualidades, características, rasgos de los objetos que aceptan los distintos valores (Vara, 2006, p.144). Los variables son cada una de las características o ciertas cualidades que poseen los objetos o los individuos, que se quiere estudiar, los cuales hace posible su medición.

Operacionalización

La operacionalización es la separación o la desagregación ya sea de los elementos de forma contextual o abstracta de los variables, los conceptos teóricos ya sea en sub términos llamados indicadores, representados con los ítems y escalas (Hernández et al., 2014, p. 211). La operacionalización reside en el proceso de descomposición de forma razonable partiendo desde lo más general a los más específico cual nos permite visualizar de forma más efectiva y clara sobre los variable, dimensiones, indicadores y las escalas de medición, también permite indicar los ítems relacionado con el instrumento.

Variable 1: Estrés Ocupacional

El estrés ocupacional son factores o desequilibrio en la persona que lo padece que pueden llegar a causar con el pasar del tiempo enfermedades psicológicas ya sea por la excesiva tensión en la vida propia de la persona, así de la misma manera y del mismo modo en el entorno profesional, familiar, personal y laboral ya que estos están sujetos a los agentes estresores que afectan la salud y el rendimiento del colaborador en la organización (Maslach, 2009, p. 35).

Variable 2: Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral está relacionado a las mejoras de la condiciones o del entorno en donde se desarrolla las diferentes actividades de trabajo de las personas, las cuales están dentro, que son parte y que conforman la organización, además están sujetos y remitidos a criterios que ayudan y mejoran el bienestar social y laboral de las personas dentro de las empresas (Walton, 1973; Patlán, 2016, p.36).

Tabla 1

Cuadro de operacionalización - Estrés ocupacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Número de Ítems	Escala de medición
Estrés Ocupacional	El estrés ocupacional son factores o desequilibrio que pueden llegar a causar enfermedades psicológico ya sea por la excesiva tensión en la vida propia, del mismo modo en el entorno profesional y estos están sujetos a los agentes estresores (Maslach, 2009, p. 35)	La variable estrés ocupacional se llevara a cabo mediante las dimensiones: el agotamiento emocional, también despersonalización, y por y ultimo la realización personal	1. Agotamiento Emocional	1.1 Recursos Emocionales	1-2	Ordinal tipo Likert nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre
				1.2 Desinterés	3-4	
				1.3 Decepción laboral	5-6	
				1.4 Desgano emocional	7-8	
				1.5 Nivel físico	9-10	
				1.6 Irritabilidad	11-12	
				1.7 Necesidad de poder	13-14	
			2. Despersonalización	2.1 Entorno	15-16	
				2.2 Autoprotección	17-18	
				2.3 Indiferente	19-20	
				2.4 Ambiente	21-22	
			3. Realización personal	3.1 Percepción	23-24	
				3.2 Frustración	25-26	
3.3 Autoestima	27-28					
3.5 Satisfacción	29-30					
3.6 Superación	31-32					

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2

Cuadro de operacionalización - .Calidad de vida laboral

.Variable	.Definición conceptual	.Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Número de Ítems	Escala de medición
Calidad de Vida Laboral	La calidad de vida laboral está relacionado a las mejoras de la condiciones de las personas dentro de una organización, además están sujeto a criterios que ayuden al bienestar social y laboral de las personas. (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 36)	La variable calidad de vida laboral se llevará a cabo mediante las dimensiones de nivel de remuneración, seguridad y bienestar, oportunidades de desarrollo de capacidades, oportunidades de progreso y estabilidad, integración social en el trabajo, constitucionalismo en la organización del trabajo, Trabajo y espacio total de vida, relevancia social de la vida en el trabajo.	1. Nivel de Remuneración	1.1 Ganancia financiera 1.2 Trabajo	1-2 3-4	Ordinal tipo Likert nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, siempre
			2. Seguridad y Bienestar	2.1 condiciones ambientales 2.2 sostenimiento de la salud	5-6 7-8	
			3. Oportunidades De Desarrollo de Capacidades	3.1 Capital Humano 3.2 Necesidad de Poder	9-10 11-12	
			4. Oportunidades de Progreso y Estabilidad	4.1 Desarrollo Personal 4.2 crecimiento	13-14 15-16	
			5. Integración Social en el Trabajo	5.1 igualdad 5.2 relaciones interpersonales	17-18-19 20-21	
			6. Constitucionalismo en la Organización del Trabajo	6.1 Cumplimiento de los Derechos Laborales 6.2 Libertad de Expresión	22-23 24-25	
			7. Trabajo y Espacio Total de Vida	7.1 Equilibrio de la vida personal 7.2 Flexibilidad Laboral	26-27 28-29	
			8. Relevancia Social de la Vida en el Trabajo	8.2 Reconocimiento 8.3 Empatía en el trabajo	30-31-32 33-34	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

El estudio estuvo integrada por una población de 80 colaboradores del espacio donde se encuentra el almacén de la empresa Oechsle centro cívico, Cercado de Lima, 2019. Por la cual hemos utilizado el método de censo. Debido a que tenemos un número menor de 100 personas, por el cual se optó por emplear el censo, así mismo pasará a utilizar la población como la muestra.

Es la cantidad total del fenómeno que se procura estudiar y en donde todas las unidades o universo que contiene la población con ciertos aspectos a fin, la cual provee y forma los diferentes datos del estudio de la investigación (Romero, 2008, p. 24).

A pesar de los inconvenientes que se manifiesta a la hora de efectuar un censo más por todo por la cantidad de individuos que se requiere poner en investigación, los resultados que se obtienen son radicalmente beneficiosos, porque gracias a ello se puede tener una mayor información más amplia de referencia, indispensable para los diferentes tipos de trabajo de indagación social posterior (Sabino, 2000; Del Cid, Méndez y Sandoval 2011, p. 19).

Criterios de inclusión. Consideramos a todos los colaboradores que conforman el área de almacén de la empresa Oechsle centro cívico, Cercado de Lima, 2019.

Criterios de exclusión. Consideramos aquellos colaboradores que no conformen y ejercen sus labores en el área de almacén de la empresa Oechsle centro cívico, Cercado de Lima, 2019.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Hemos utilizado para el siguiente análisis de estudio la encuesta, con la cual se empleará el recojo de información a través de un cuestionario que contendrá un total de 66 preguntas en la cual se encuentran relacionados con las dimensiones y las variables de Estrés Ocupacional y Calidad de Vida Laboral en cual nos servirá para encontrar una mejor información que será necesaria para establecer los objetivos planteados, y que también se requerirá una respuesta de las colaboradores encuestados en la empresa Oechsle centro cívico, Cercado de Lima. La encuesta es un importante recurso que actúa como herramienta o instrumento que se encuentra establecido y estandarizada con la cual se puede

tener una mejor información sobre la muestra de la población que se encuentra estudiando (Dorado, 2002, p. 20).

Los instrumentos llamados cuestionarios son aquellos que se muestran a los individuos encuestados a través de un papel en donde se encuentra establecido una serie de contenidos de preguntas en la cual deben de ser coherentes, con claras, concretas, exactas y objetivas para que de esta manera puedan ser contestadas de la misma manera (Carrasco, 2013, p. 45).

3.4.2 Instrumento

Es un instrumento la cual sirve de medición que se define como un recurso muy útil que suele emplear el individuo encargado de la investigación para registrar y obtener datos sobre las unidades de estudios que exija la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2016, p.152). La investigación presente optó por emplear el instrumento del cuestionario el cual estuvo compuesta por 66 preguntas, donde se elaboró a partir de las tres dimensiones de la primera variable y la segunda variables con ocho dimensiones, en la cual cada uno estuvo conformada con 5 diferentes opciones de respuestas, teniendo de esta manera que el encuestado tenga la libre deliberación, la encuesta empleada fue de forma personal y no tuvo un tiempo limitado.

3.4.3 Validez

Validez del variable estrés ocupacional

Es el grado u nivel en donde se establece que una prueba o ítem mida lo que se pretenda medir; es el factor más importante de la prueba establecida (Hernández et al., 2014, p. 155). Por lo tanto la validez debe ser revisada por personas que poseen el conocimiento y que tengan la experiencia, es decir profesionales expertos en donde emplean su punto de vista y de ver las cosas en la cual puedan constatar de esta manera lo forma correcta de poder realizarla. Así mismo de tener una precisión y claridad al momento de su realización, evaluación y obtención de los resultados que se han pretendido desde el principio.

Tabla N° 3

Validez de Aiken

Nº	Validez	Estrés ocupacional	Calidad de vida laboral
1	Mg. Ricardo Ruiz Villavicencio	0.83	0.87
2	Mg. Luis Flores Bolívar	0.84	0.76
3	Mg. Juana Roncal Huamán	0.82	0.88
Total		0.83	0.84

Fuente: Elaboración propia

3.4.4 Análisis de Fiabilidad

La fiabilidad es una técnica de medición de un determinado instrumento, en el cual el denominador común es de que todos son fundamentalmente establecidos como distintos coeficientes de correlación (Quero, 2010, p. 125). La confiabilidad básicamente emplea resultados que sean coherentes y sobre todo que contengan una coherencia en donde exista en dicha evaluación para que de esta manera se pueda encontrar la relación que puede existir entre estas 2 variables de estudio. Para este producto de estudio se hallara a través del herramienta de la medida del Alfa de Cronbach para establecer, así como emplear una búsqueda y poder desarrollar un análisis de fiabilidad de los preguntas establecidas en los cuestionarios, en la cual la medida que se obtenga debe ser igual o en todo caso mayor a 0.70 para que de esta manera se obtenga un resultado más certero y preciso en donde de esta manera se logre que el

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

mecanismo pueda ser aplicable.

Dónde:

K: El N° de ítems.

Si2: Σ varianzas de los ítems.

ST2: Varianza de la suma de los ítems.

α : Coeficiente de alfa de Cronbach

3.4.5 Prueba De Fiabilidad

3.4.6 Fiabilidad de Instrumento para la variable Estrés Ocupacional

Tabla 4

Niveles de confiabilidad

<i>Coeficiente</i>	<i>Criterio</i>
Coeficiente alfa > 9	Excelente
Coeficiente alfa > 8	Bueno
Coeficiente alfa > 7	Aceptable
Coeficiente alfa > 6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 5	Inaceptable

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista 2014

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos para la variable estrés ocupacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

Fuente. SPSS ver.23

Interpretación:

De acuerdo al análisis sobre los 80 datos analizó al 100 % de ellos, por lo tanto, la totalidad de los datos serán analizados en la estadística descriptiva y estadística inferencial.

Tabla 6

Fiabilidad con Alpha de Cronbach para el variable de estrés ocupacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	32

Fuente: SPSS ver.23

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 8 con el análisis de la totalidad de los datos, mediante el alfa de cronbach para la variable x se obtuvo el nivel de fiabilidad al 0.960; por lo tanto se puede considerar de un nivel bueno.

Tabla 7

Resumen de procesamiento de casos para la variable Calidad de vida laboral

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	80	100,0

Fuente: SPSS ver.23

Interpretación:

De acuerdo al análisis sobre los 80 datos analizó al 100 % de ellos, por lo tanto, la totalidad de los datos serán analizados en la estadística descriptiva y estadística inferencial

Tabla 8

Fiabilidad con Alpha de Cronbach para el variable de calidad de vida laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	34

Fuente: SPSS ver.23

De acuerdo a la tabla 8 con el análisis de la totalidad de los datos, mediante el alfa de cronbach para la variable x se obtuvo el nivel de fiabilidad al 0.948; por lo tanto se puede considerar de un nivel bueno.

De acuerdo a la fiabilidad del instrumento se puede inducir si se replica su aplicación se debe obtener el mismo resultado.

Tabla 9

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

3.5. Procedimiento

Para la elaboración del trabajo de investigación se definió las dos variables en la cual fueron encontradas en la realidad problemática de la empresa investigada, ya que se observaron algunos acontecimientos que se estuvo generando, el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral y la relación entre ellos, procedimos a la búsqueda de trabajos previos mediante estudios que definían nuestra variables y aportaciones de estudio de investigación, con el propósito de tener un mayor conocimiento del tema a tratar.

De la misma forma se sustenta a través del marco teórico con autores, todo lo mencionado fue realizado gracias a los docentes capacitados y especializados del tema y a través de la línea de investigación y la guía productos observables, que fueron pautas para llevar a cabo el estudio con la formulación de las variables que fueron estrés ocupacional y calidad de vida laboral, el cual estuvo conformados con sus respectivos dimensiones e indicadores, y además sustentado con sus respectivo autores de cada variables.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para esta producto se determinó el análisis de los diferentes información, así como los contenidos del estudio de investigación en la cual se procedieron a emplear e imputar el programa de SPSS versión 24, en donde más adelante se registraran todas los datos, para que de esta manera estableceremos un análisis más a fondo de estos y así tener más precisión y certeza en el estudio de investigación de los diferentes resultados de las variables y de las dimensiones. Por lo cual se empleó un método de investigación descriptiva e inferencial que nos ayudó a tener conclusiones y perspectivas sobre el estudio de la población en la empresa Oechsle. Los instrumentos fueron procesadas por medio de programas, a través de la prueba de confiabilidad, y que después se procedieron a establecer las tablas de las diferentes frecuencias cruzadas, de este modo sí se requieran de la prueba de las hipótesis establecidas, se procederá a calcular la correlación Rho de Spearman en donde comprobaremos o rechazaremos la relación que existe entre ambas unidades de estudio como en este caso son las variables.

El análisis de estudio de los datos se ejecuta a través de la matriz, en donde se procede a utilizar un programa computarizado (Hernández et. al, 2014,

p. 79). Por lo tanto a través del programa SPSS, nos permitirá proceder con la información obtenida del instrumento en donde se aplicara para brindarnos la prueba del alfa de Cronbach de la fiabilidad del instrumento, del mismo modo obtendremos otros datos sistemáticos y estadísticos de interés.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio de investigación está amparado y protegido por los principios de los diferentes factores como la veracidad y honestidad al momento de la indagación de antecedentes, en las citación de los autores y en donde se empleó con claridad a mencionar a los autores con el formato APA de cita indirecta, así mismo en la recolección y registro de los diferentes datos y el procedimiento de la prueba de la confiabilidad. Así mismo el presente estudio establece el conocimiento original de los investigadores, en la cual es necesario hacer hincapié en el respeto y compromiso con la veracidad del trabajo, en donde tiene como finalidad el de profundizar en temas muy importantes y de realce para poder ayudar en donde de esta manera se logre promover la ampliación de una investigación profunda y veraz.

El tipo de estudio que se realiza con respecto a la investigación ya sea un investigador o individuo de cualquier carrera intervienen muchas veces tanto directa como indirectamente con los principios y derechos de las personas, su bienestar, su desarrollo social, económico, y hasta inclusive llega a influir con la vida diaria y de manera personal. El individuo encargado de la investigación tiene un rol muy fundamental en el progreso del bienestar de la sociedad (Namakforoosh, 2006, p. 120).

Por esto mismo el siguiente proyecto se realizó y estableció de una manera, transparente, confiable y sobre todo con mucha claridad en la cual no se llegó a alterar de manera malintencionada ni con fines ni intereses propios de ningún tipo de información ofrecida por los autores citados o de la misma organización. Y es así que la investigación se estableció por diversos valores éticos en las cuales tenemos como las más importantes como la responsabilidad y la veracidad. Por la cual adicionalmente se agradece a la empresa Oechsle Centro Cívico por brindarnos y condescender con factibilidad y facilidad las diversas fuentes de información oportuna y necesaria para establecer nuestro producto de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1 Estadística descriptiva para la variable: Estrés ocupacional

Tabla 10

Frecuencias del variable estrés ocupacional

Estrés ocupacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	60	75,0	75,0	75,0
	Regular	11	13,8	13,8	88,0
	Óptimo	9	11,3	11,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

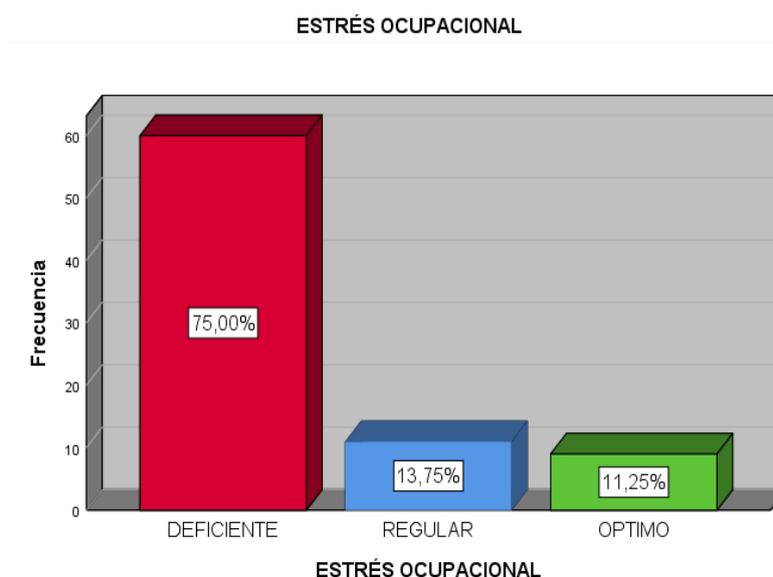


Figura 2. Barra de nivel del variable estrés ocupacional

Interpretación

De acuerdo a la tabla 10 y figura 2 se puede observar que, del 100 % de los datos analizados sobre el estrés ocupacional el 75% ha manifestado que sientes que nivel del estrés ocupacional en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para emplear las estrategias adecuadas que ayuden reducir estos factores estresores. También los encuestados manifestaron que el 11,25% es de un nivel óptimo con el estrés ocupacional que desarrolla la empresa. Es importante señalar que el porcentaje que el 13,75% representa una amenaza dado que podría generar inestabilidad en la empresa, y para contrarrestar a este grupo de trabajadores se

le debería informar sobre los beneficios que provee desarrollar este tipo de estrategias en beneficio de ellos.

4.1.2 Estadística descriptiva para la dimensión: Agotamiento emocional

Tabla 11

Frecuencias de la dimensión agotamiento emocional

Agotamiento emocional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	64	80,0	80,0	80,0
	Regular	9	11,3	11,3	91,3
	Óptimo	7	8,8	8,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

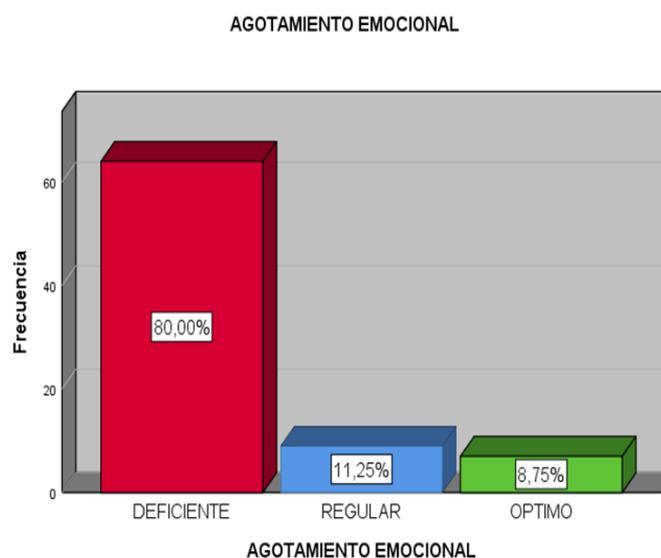


Figura 3. Barra del nivel de la dimensión agotamiento emocional

Interpretación

De acuerdo a la tabla 11 y figura 3 de los porcentajes obtenidos existe un 80,00% que perciben que el agotamiento emocional que desarrolla la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para emplear las estrategias adecuadas que ayuden reducir estos factores que afectan al desarrollo organizacional. También los encuestados manifestaron que el 8,75% es de un nivel óptimo con el estrés ocupacional que desarrolla la empresa. Para el caso del 11,25% debería identificarlos ya que constituyen un futuro peligro para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.3 Estadística descriptiva para la dimensión: Despersonalización

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión despersonalización

		Despersonalización		
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Deficiente	53	66,3	66,3
	Regular	18	22,5	88,8
	Óptimo	9	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Fuente: SPSS ver.23

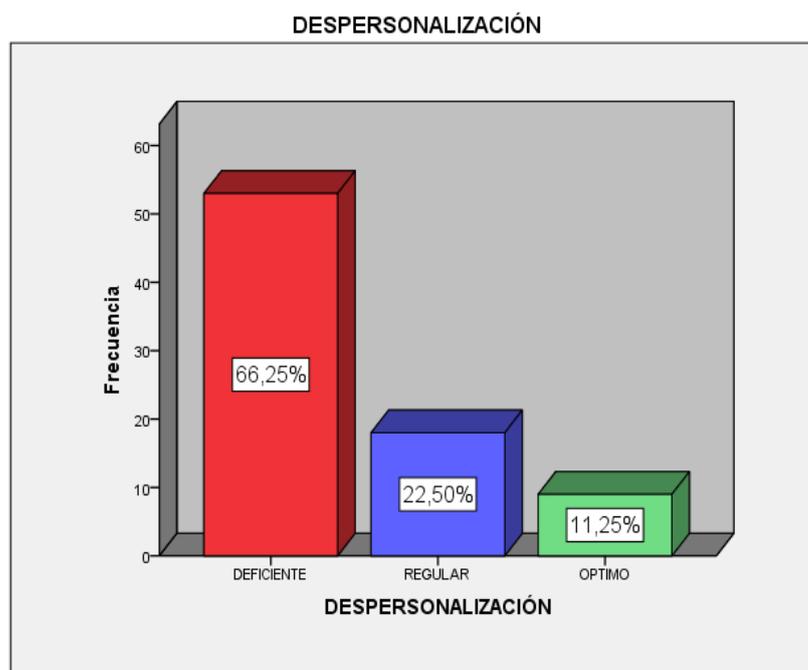


Figura 4. Barra del nivel de la dimensión despersonalización

Interpretación

De acuerdo a la tabla 12 y figura 4 de los porcentajes obtenidos existe un 66,3% de colaboradores en la empresa que siente que la despersonalización que desarrolla la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para emplear las estrategias adecuadas que ayuden reducir estos factores que afectan al desarrollo organizacional. También los encuestados manifestaron que el 11,25% es de un nivel óptimo con el estrés ocupacional que desarrolla la empresa. Para el caso del 22,50% debería identificarlos ya que constituyen factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.4 Estadística descriptiva para la dimensión: Realización personal

Tabla 13

Frecuencias de la dimensión realización personal

		Realización personal			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	67	83,8	83,8	83,8
	Regular	9	11,3	11,3	95,0
	Óptimo	4	5,0	5,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

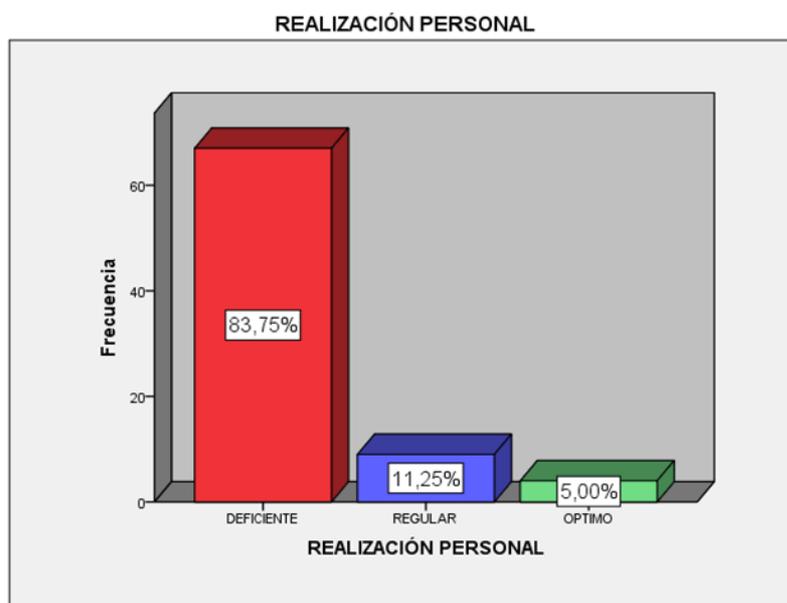


Figura 5. Barra del nivel de la dimensión realización personal

Interpretación

De acuerdo a la tabla 13 y figura 5 de los porcentajes obtenidos existe un 83.80% de personas que sienten que la realización personal que desarrolla la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para emplear las estrategias adecuadas que ayuden reducir estos factores que afectan al desarrollo organizacional. Así mismo el 5.00 % siente que es de un nivel óptimo. Para el caso el 11,25% debería identificarlos ya que constituyen un factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.5 Estadística descriptiva para la variable: Calidad de vida laboral

Tabla 14

Frecuencias de la variable calidad de vida laboral

Calidad de vida laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	59	73,8	73,8	73,8
	Regular	14	17,5	17,5	91,3
	Óptimo	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

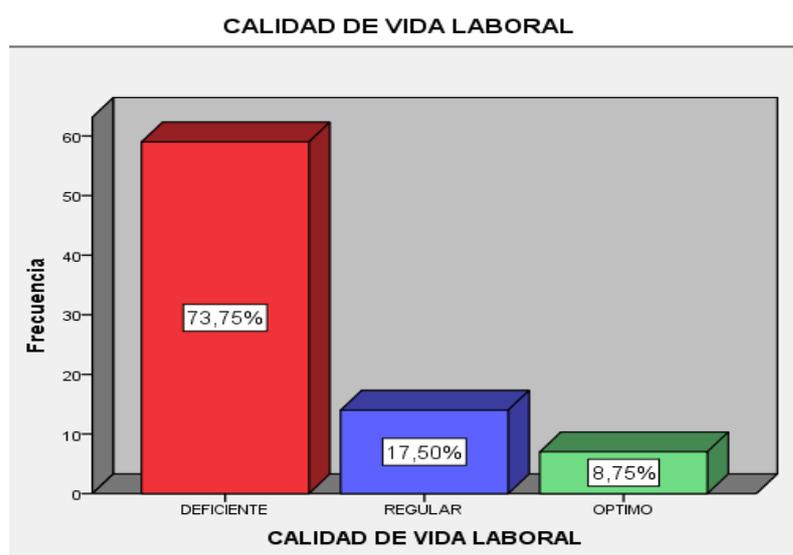


Figura 6. Barra del nivel de la variable de calidad de vida laboral

Interpretación

De acuerdo a la tabla 14 y figura 6 de los porcentajes obtenidos existe un 73.75 % de personas que sienten que la calidad de vida laboral en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para emplear las estrategias adecuadas que ayuden reducir estos factores que afectan al desarrollo organizacional. Así mismo el 8,75% siente que es de un nivel óptimo. Para el caso del 17.50% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.6 Estadística descriptiva para la dimensión: Nivel de remuneración

Tabla 15

Frecuencias de la dimensión nivel de remuneración

		Nivel de remuneración			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	43	53,8	53,8	53,8
	Regular	27	33,8	33,8	87,5
	Óptimo	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

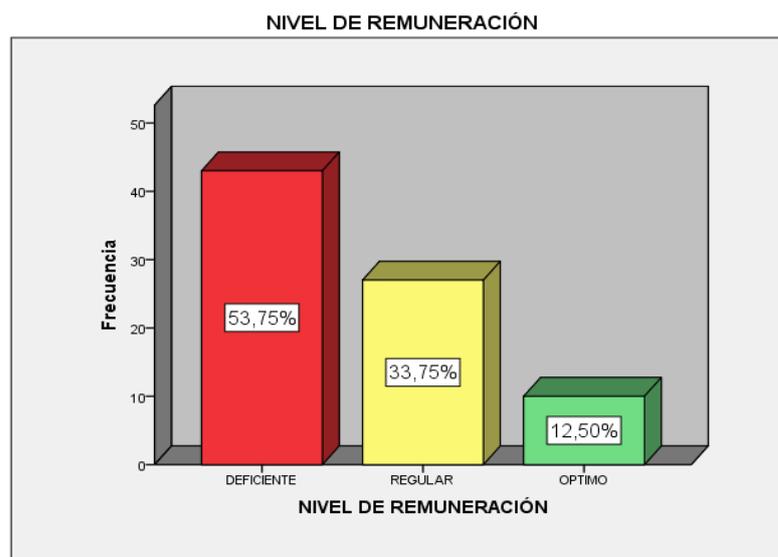


Figura 7. Barra del nivel de la dimensión nivel de remuneración

Interpretación

De acuerdo a la tabla 15 y figura 7 los porcentajes obtenidos existe un 53.75 % de personas que sienten que el nivel de remuneración en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto, debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para emplear las estrategias adecuadas que ayuden reducir estos factores que afectan al desarrollo organizacional. Así mismo el 12,50% siente que es de un nivel óptimo. Para el caso del 33.75% que sienten que es de un nivel regular debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.7 Estadística descriptiva para la dimensión: Seguridad y bienestar

Tabla 16

Frecuencias de la dimensión seguridad y bienestar

Seguridad y Bienestar					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	71	88,8	88,8	53,8
	Regular	0	0	0	0
	Óptimo	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

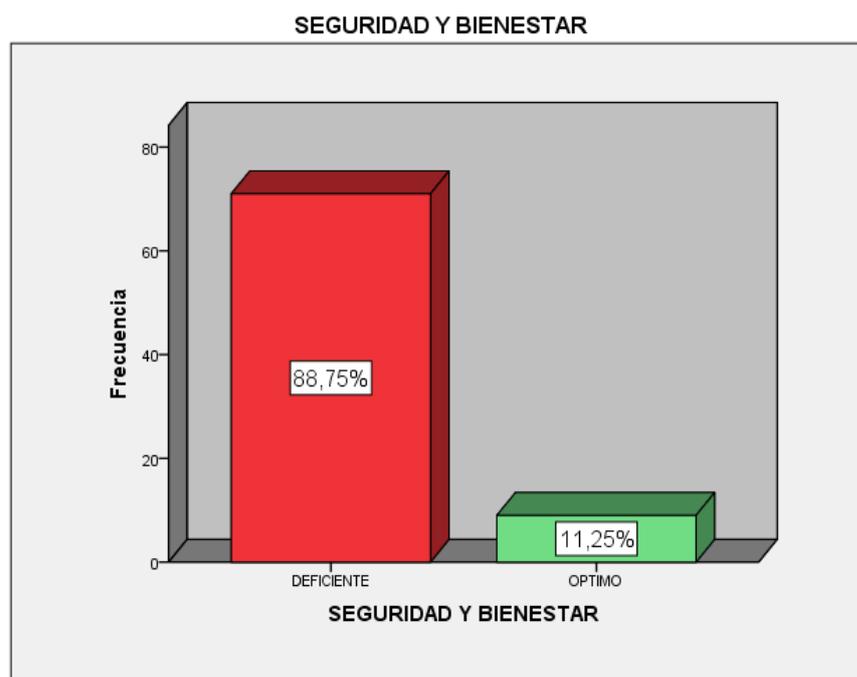


Figura 8. Barra del nivel de la dimensión seguridad y bienestar

Interpretación

De acuerdo a la tabla 16 y figura 8 los porcentajes obtenidos existe un 88.75 % de los colaboradores sienten que el nivel de seguridad y bienestar en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto debería ser preocupación del área gerencial de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas a fin de traer una mejora para la empresa. Para el caso del 11.25% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.8 Estadística descriptiva para la dimensión: Oportunidad de desarrollo de capacidades

Tabla 17

Frecuencias de la dimensión oportunidad de desarrollo de capacidades

Oportunidad de desarrollo de capacidades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	43	53,8	53,8	53,8
	Regular	32	40,0	40,0	93,8
	Óptimo	5	6,3	6,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

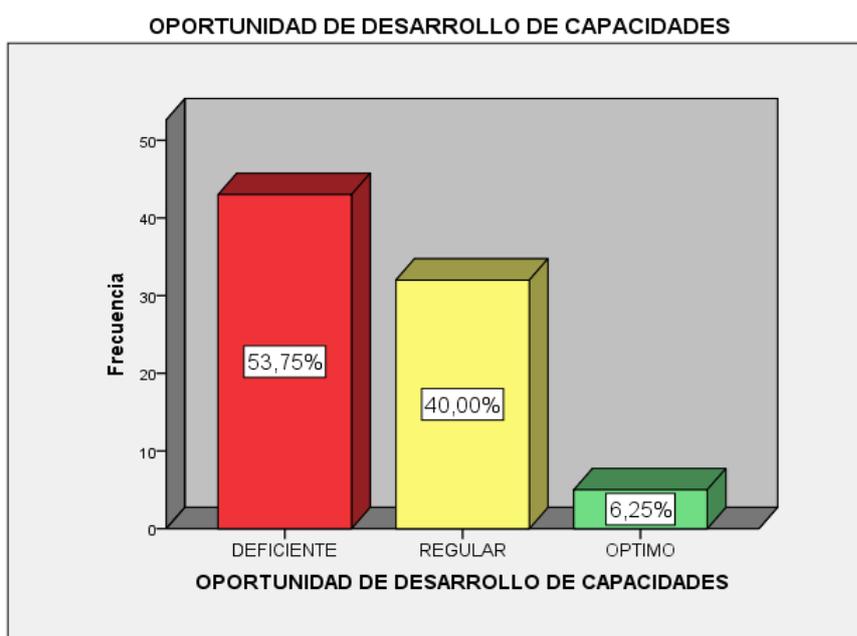


Figura 9. Barra del nivel de la dimensión oportunidad desarrollo de capacidades

Interpretación

De acuerdo a la tabla 17 y figura 9 los porcentajes obtenidos existe un 53.75 % de personas que sienten que el nivel de oportunidad de desarrollo de capacidades en la empresa es de un nivel deficiente, Por lo tanto debería ser una preocupación del área gerencial de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones óptimas a fin de traer una mejora para la empresa. Así mismo el 6,25% de un nivel óptimo. Para el caso del 40,00% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.9 Estadística descriptiva para la dimensión: Oportunidad de progreso y estabilidad

Tabla 18

Frecuencias de la dimensión oportunidad de progreso y estabilidad

Oportunidad de progreso y estabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	71	88,8	88,8	88,8
	Regular	5	6,3	6,3	95,0
	Óptimo	4	5,0	5,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

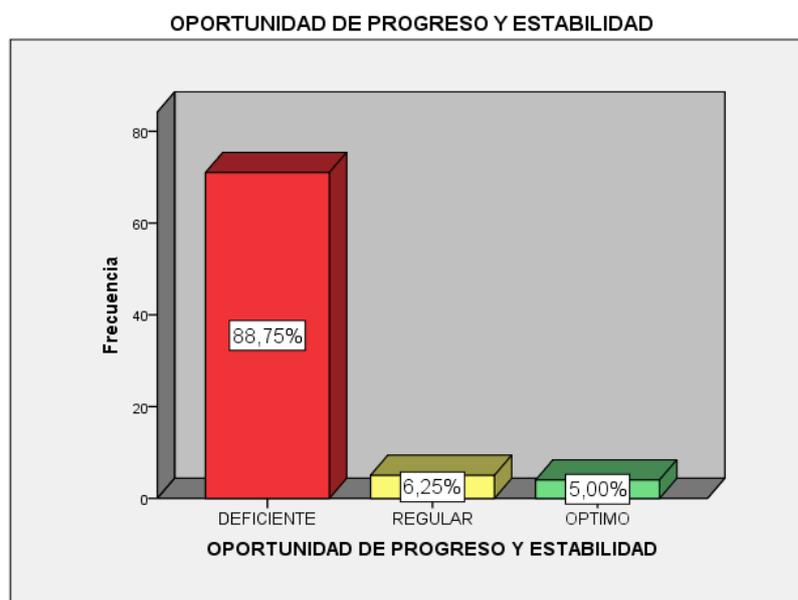


Figura 10. Barra del nivel de la dimensión oportunidad de progreso y estabilidad

Interpretación

De acuerdo a la tabla 18 y figura 10 de los porcentajes obtenidos existe un 88.75 % de personas que sienten que el nivel de oportunidad de progreso y estabilidad en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto debería ser una preocupación del área gerencial de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones óptimas a fin de traer una mejora para la empresa. Así mismo el 5,00% de un nivel óptimo. Para el caso del 6,25% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.10 Estadística descriptiva para la dimensión: Integración social en el trabajo

Tabla 19

Frecuencias de la dimensión integración social en el trabajo

		Integración social en el trabajo			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	48	60,0	60,0	60,0
	Regular	27	33,8	33,8	93,8
	Óptimo	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

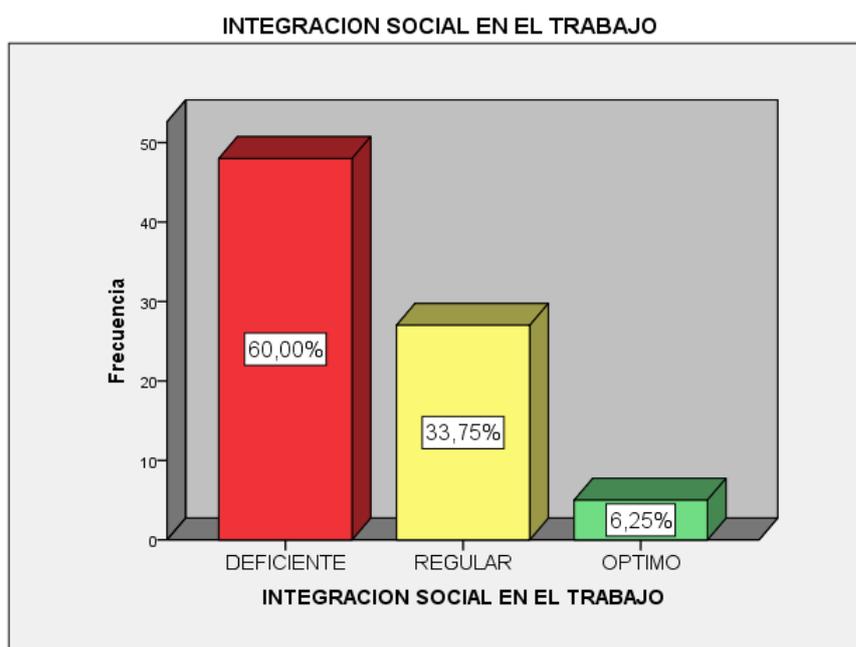


Figura 11. Barra del nivel de la dimensión integración social en el trabajo

Interpretación

De acuerdo a la tabla 19 y figura 11 de los porcentajes obtenidos existe un 60,00 % de personas que sienten que el nivel de integración social en el trabajo en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto debería ser una preocupación del área gerencial de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas a fin de traer una mejora para la empresa. Así mismo el 6,25% de un nivel óptimo. Para el caso del 33,75% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.11 Estadística descriptiva para la dimensión: Constitución en la organización del trabajo

Tabla 20

Frecuencias de la dimensión constitución en la organización del trabajo

		Constitución en la organización del trabajo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	57	71,3	71,3	71,3
	Regular	14	17,5	17,5	88,8
	Óptimo	9	11,3	11,3	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

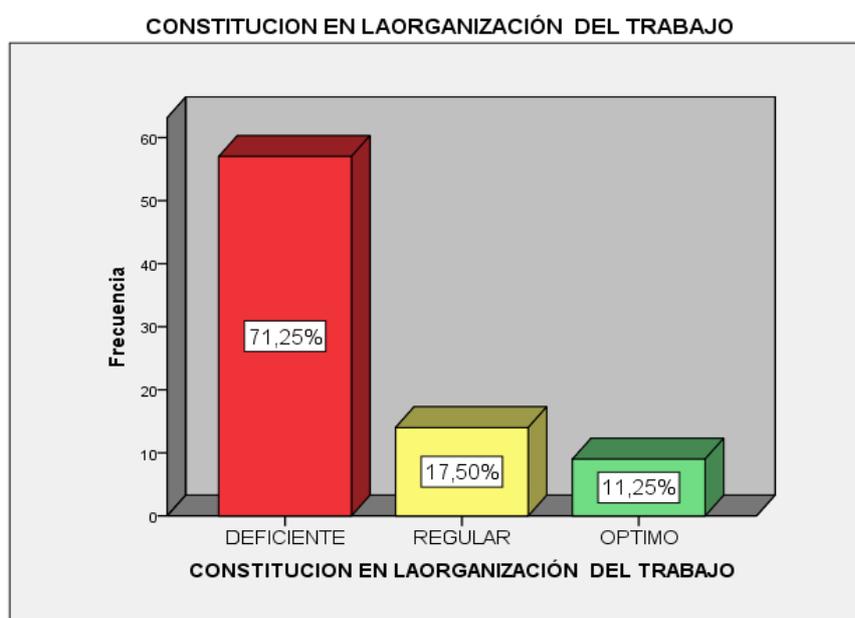


Figura 12. Barra del nivel de la dimensión constitución de la organización del trabajo

Interpretación

De acuerdo a la tabla 20 y figura 12 de los porcentajes obtenidos existe un 71,25 % de personas que sienten que el nivel de constitución en la organización del trabajo en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto debería ser una preocupación del área gerencial de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones óptimas a fin de traer una mejora para la empresa. Así mismo el 11,25% de un nivel óptimo. Para el caso del 17,50% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.12 Estadística descriptiva para la dimensión: Trabajo y espacio total de vida

Tabla 21

Frecuencias de la dimensión trabajo y espacio total de vida

		Trabajo y espacio total de vida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	65	81,3	81,3	81,3
	Regular	11	13,8	13,8	95,0
	Óptimo	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

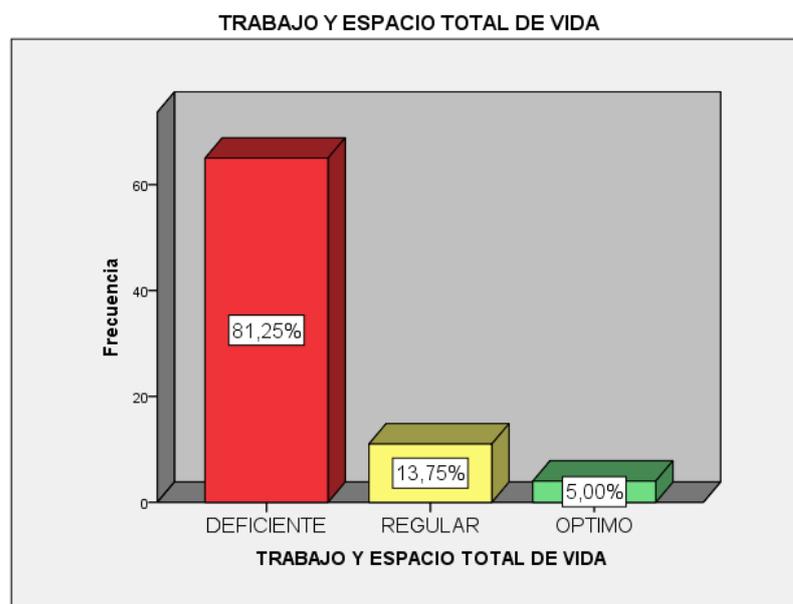


Figura 13. Barra del nivel de la dimensión trabajo y espacio total de vida

Interpretación

De acuerdo a la tabla 21 y figura 13 los porcentajes obtenidos existe un 81,25 % de personas que sienten que el nivel de constitución en la organización del trabajo en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto debería ser una preocupación del área gerencial de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas a fin de traer una mejora para la empresa. Así mismo el 5,00% de un nivel óptimo. Para el caso del 13,75% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.1.13 Estadística descriptiva para la dimensión: Relevancia social de la vida en el trabajo

Tabla 22

Frecuencias de la dimensión relevancia social de la vida en el trabajo

		Relevancia social de la vida en el trabajo			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	30	37,5	37,5	37,5
	Regular	44	55,0	55,0	92,5
	Óptimo	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: SPSS ver.23

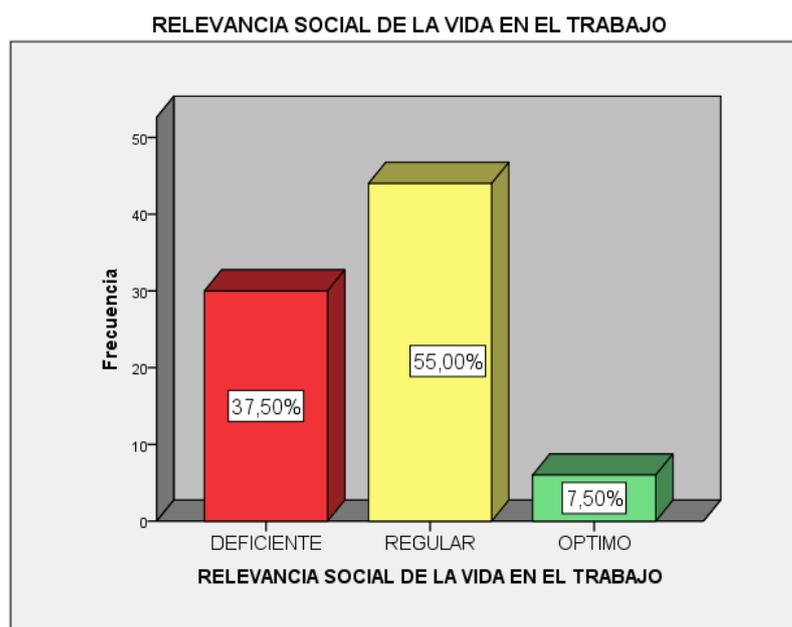


Figura 14. Barra del nivel de la dimensión relevancia social de la vida en el trabajo

Interpretación

De acuerdo a la tabla 22 y figura 14 de los porcentajes obtenidos existe un 55,00 % de personas que sienten que el nivel de constitución en la organización del trabajo en la empresa es de un nivel deficiente. Por lo tanto debería ser una preocupación del área gerencial de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones óptimas a fin de traer una mejora para la empresa. Así mismo el 7,50% de un nivel óptimo. Para el caso del 7,50% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 23

Prueba de hipótesis para determinar la distribución normal

Hipótesis nula Valor $p > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal

Hipótesis nula Valor $p < 0.05$ Los datos *no* siguen una distribución normal

Tabla 24

Prueba de normalidad para la variable estrés ocupacional y calidad de vida laboral

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Estrés ocupacional	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%
Calidad de vida laboral	80	100,0%	0	0,0%	80	100,0%

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés ocupacional	,453	80	,000	,568	80	,000
Calidad de vida laboral	,446	80	,000	,585	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors (rechazar la nulidad de prueba)

Fuente: SPSS ver.23

Interpretación:

De acuerdo a la prueba de normalidad para verificar si mis datos siguen una distribución normal, se analizó el 100% de datos, cuyo valor de $sig. = 0.000 < 0.05$ demostró que los datos no tienen una distribución normal, mediante la prueba Kolmogorov Smirnov para una muestra superior a 30; por lo tanto se puede inducir que se debe aplicar la prueba Rho de Spearman.

Tabla 25

Niveles de correlación bilateral

Rango	Rango	Relacion	Relación
-0.91	hasta - 1.00	Correlacion	negativa perfecta
-0.76	hasta - 0.90	Correlacion	negativa muy fuerte
-0.51	hasta - 0.75	Correlacion	negativa considerable
-0.11	hasta - 0.50	Correlacion	negativa media
-0.01	hasta - 0.10	Correlacion	negativa debil
0.00		No existe	correlacion
+0.01	hasta + 0.10	Correlacion	positiva debil
+0.11	hasta + 0.50	Correlacion	positiva media
+0.51	hasta + 0.75	Correlacion	positiva considerable
+0.76	hasta + 0.90	Correlacion	positiva muy fuerte
+0.91	hasta + 1.00	Correlacion	positiva perfecta

4.3. Prueba de hipótesis

3.3.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Ha: Existe relación entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 26

Prueba de hipótesis general

Tabla cruzada calidad de vida laboral y estrés ocupacional

% del total		Estrés ocupacional				Correlación
		Deficiente	Regular	Óptimo	Total	
Calidad de vida laboral	Deficiente	70,0%	3,8%		73,8%	Rho. Spearman 0.814
	Regular	5,0%	10,0%	2,5%	17,5%	
	Óptimo			8,8%	8,8%	Sig. (Bilateral) 0.000
Total		75,0%	13,8%	11,3%	100,0%	

Fuente: SPSS ver.23

De acuerdo a la tabla 26 para la prueba de hipótesis general mediante las tablas cruzadas para la variable estrés ocupacional y la variable calidad de vida laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el *0.814*. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que las variables son directamente proporcionales; es decir que mientras a mayor nivel de estrés ocupacional, afectará más la calidad de vida laboral en la empresa Oechsle. También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva, es que la variable estrés ocupacional sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable calidad de vida laboral.

Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la variable estrés ocupacional y la variable calidad de vida laboral se puede inducir como el valor *Sig. = 0.000 < 0.05*, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la variable estrés ocupacional y

calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa Oechsle de Cercado de Lima, 2019.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

H1: Existe relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 27

Prueba de hipótesis específico

Tabla cruzada calidad de vida laboral y agotamiento emocional

% del total

		Agotamiento Emocional			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Calidad de vida laboral	Deficiente		1,3%		1,3%	Rho. Spearman 0.869
	Regular	1,3%	30,0%	10,0%	41,3%	
	Optimo		18,8%	38,8%	57,5%	
Total		1,3%	50,0%	48,8%	100, %	0.000

Fuente: SPSS ver.23

De acuerdo a la tabla 27 para la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la dimensión agotamiento emocional y la variable calidad de vida laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.869. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que la dimensión y la variable son directamente proporcionales; es decir que si el agotamiento emocional es deficiente afectará de manera deficiente a la calidad de vida laboral a los colaboradores de la empresa Oechsle. También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva, la dimensión agotamiento emocional sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable calidad de vida laboral.

Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre el agotamiento emocional y la variable calidad de vida laboral se puede inducir como el valor $Sig. = 0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable del agotamiento emocional y calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa Oechsle de Cercado de Lima, 2019.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el despersionalización y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

H1: Existe relación entre el despersionalización y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 28
Prueba de hipótesis específico

Tabla cruzada calidad de vida laboral y despersionalización

% del Total		Despersionalización			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Calidad de vida laboral	Deficiente	66,3%	7,5%		73,8%	Rho. Spearman 0.872 Sig. (Bilateral) 0,000%
	Regular		15,0%	2,5%	17,5%	
	Optimo			8,8%	8,8%	
Total		1,3%	66,3%	22,5%	11,3%	

Fuente: SPSS ver.23

De acuerdo a la tabla 28 para la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la dimensión agotamiento emocional y la variable calidad de vida laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.872. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que la dimensión con la variable son directamente proporcionales; es decir que si la despersionalización es deficiente la calidad de vida laboral será de un nivel deficiente en los colaboradores de la empresa Oechsle. También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva, la dimensión despersionalización sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable calidad de vida laboral.

Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la despersionalización y la variable calidad de vida laboral se puede inducir como el valor $Sig. = 0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la despersionalización y calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa Oechsle de Cercado de Lima, 2019.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la realización personal y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

H1: Existe relación entre el realización personal y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Tabla 29
Prueba de hipótesis específico

		Tabla cruzada calidad de vida laboral y realización Personal				Correlación
% del Total		Realización Personal			Total	
		Deficiente	Regular	Optimo		
Calidad de vida laboral	Deficiente	73,8%			73,8%	Rho. Spearman 0.788
	Regular	10,0%	7,5%		17,5%	
	Optimo		3,8%	5,0%	8,8%	Sig. (Bilateral)
Total		1,3%	83,8%	11,3%	5,0%	0,000

Fuente: SPSS ver.23

De acuerdo a la tabla 29 para la prueba de hipótesis específica mediante las tablas cruzadas para la dimensión realización personal y la variable calidad de vida laboral, se puede observar que el coeficiente de correlación, mediante el Rho de Spearman alcanzó el 0.788. De acuerdo al valor positivo obtenido de la correlación, se puede afirmar que las dimensiones con la variable son directamente proporcionales; es decir que si la realización personal es deficiente la calidad de calidad de vida laboral será de un nivel deficiente en los colaboradores de la empresa Oechsle. También se puede afirmar basado en la curva de tendencia positiva, la dimensión despersonalización sufrirá constantes incrementos, producto del accionar de la variable calidad de vida laboral.

Para la comprobación la veracidad o falsedad de la hipótesis planteada que afirma que existe relación entre la realización y la variable calidad de vida laboral se puede inducir como el valor $Sig. = 0.000 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo efectivamente que existe una correlación positiva considerable de la realización personal y calidad de vida laboral de los colaboradores en la empresa Oechsle de Cercado de Lima, 2019.

V. DISCUSIÓN

Discusión de resultados

En la investigación se planteó como objetivo principal establecer si existe relación entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019. Así mismo poder determinar la relación de cada una de las dimensiones tales como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Los resultados que se obtuvo después de analizar los datos recopilados en la muestra seleccionada, dieron como finalidad inferencias investigativas que se contrastaron a través de las evidencias externas, es decir de los antecedentes y los resultados de las evidencias internas, esto de los resultados obtenidos.

La hipótesis general planteada propuso que existe una relación directa y significativa entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019; el resultado obtenido a través de la prueba estadística Rho Spearman, indica que la correlación bilateral entre las variables alcanzo el valor de 0.814 al nivel de correlación positiva muy fuerte y un valor $p=0.000$, afirmando que existe una relación significativa entre estas dos variables de estudio; este resultado está en relación con su teórico propuesto Maslach (2009), quien explica que el estrés ocupacional es consecuencia de una respuesta a una o diversas series de incidentes que suelen ser críticos y se presentan constantemente en el ámbito laboral; también se sustenta la respuesta con Patlán (2016), quien explica que la calidad de vida laboral son todos aquellos aspectos que brindan las mejores condiciones de bienestar social y laboral los cuales incentivan a mejorar todas las condiciones productivas de los colaboradores.

Los resultados están en relación con el antecedente nacional de Andrade (2018) quien planteo en su hipótesis de estudio que existe una correlación positiva entre calidad de vida y estrés laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Callao 2018, confirmando el pronóstico con el estadístico Rho Spearman entre las variables calidad de vida y estrés laboral , los cuales indico que la correlación bilateral obtenido fue de un nivel de 0.779 , siendo significativamente una correlación positiva muy fuerte y

mostrando un nivel Sig. (Bilateral)= 0.000, demostrando la relación entre las dos variables el cual es confirmado bajo la premisa de su teórico Anderson y Gray (1998) quien indica que el estrés laboral es una señal en el entorno físico, social o psicológico que amenaza el equilibrio de un individuo, y que estos factores genera consecuencias negativas que afecta en la salud, produciendo enfermedades en el futuro. Así mismo también los resultados se pueden confirmar a través de la teoría de García y Muela (2006), el cual determinaron a través de su teoría que la calidad de vida laboral es como una perspectiva unidimensional que es determina por el bienestar, satisfacción global o felicidad que sienten los colaboradores.

Otro estudio nacionales que sirvieron como antecedentes para el presente investigación, y que refuerzan los resultados tales como son el caso de la tesis de Hualpa (2018) quien estudio el estrés laboral y calidad de vida en técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018, donde alcanzo a través del Rho Spearman la correlación bilateral entre los variables y obteniendo un nivel de correlación de 0.234, siendo significativamente una correlación positiva media y teniendo un Sig. (Bilateral)= 0.015, demostrando la relación entre estas dos variables y el cual es constatado bajo el teórico de Maslach y Jackson (1981) indico que el estrés negativo encontrado en sus diversos investigaciones se detectaron una relación fuerte de esta enfermedad, que afecta en gran medida la calidad de vida y a las distintas áreas de funcionamiento ya sea social, familiar, académica, laboral de las personas que lo experimentan. Esto también se pudo constatar con la teoría de Arana y Valencia (2016) que nos indicaron que la calidad de vida, es un proceso que dura y que también es muy participativo y que demanda establecer, conservar y mejorar el ambiente de trabajo.

Así mismo observando los estudios internacionales, Montoya (2017) quien estudio el estrés laboral y la calidad de vida en los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, alcanzo a través del Rho Spearman la correlación bilateral entre los variables y que por medio de este estadígrafo se alcanzó un nivel de correlación inversa moderada de -0.529 siendo significativamente una correlación negativa considerable y el cual se conoció que el Sig. (Bilateral)= 0.01; los cuales nos permite visualizar que existe una relación en un nivel positivo muy considerable del estrés laboral y calidad de vida y esto es confirmado a través de los teóricos a Prado & Márquez (2009) que establecen que

los diferentes problemas de salud están vinculados a la calidad de vida y que esto son específicos de una etapa plena, o que también están ligados a varios aspectos culturales y sociales en el ámbito laboral, así mismo también es confirmado lo planteado por su teórico del mismo investigación por Karasek (1979) quien estableció que a base del estrés son convertidas en experiencias que se surge por las condiciones que afecta al individuo ya sea a nivel psicológico, físico, social, laboral y familiar, y muchas veces no son visibles en la organización, y solo se evidencia cuando se observa en la relación empleado, como queda evidenciado en la investigación.

Por lo tanto, se puede inferir que dadas las evidencias encontradas en los diferentes antecedentes brindados, refuerzas particularmente la hipótesis planteado afirmando que existe una relación directa y significativa entre el estrés ocupacional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019, comprobando en todos los contextos, que el estrés laboral a través de los agentes estresores, situaciones que particularmente son producidas por las condiciones y exigencias laborales los cuales desencadena malestares psicológico, físico y laborales de los colaboradores en la organización. Siempre a menudo ocurre esto por la falta de atención que requieren los trabajadores, la falta de adecuación entre sus recursos y sobre todo las demandas del entorno que exige más de la cuenta y que a veces se toman las horas de su descanso o de su salida para terminar dicho labores en la empresa, y afectando en repetidas ocasiones en su calidad de vida, ya sea personal o laboral, estos son algunos indicadores que ocasionan que los colaboradores sientan un malestar en la organización, originando un nivel de motivación decadente, rendimiento deficiente, conflicto en la organización, entre otros problemas.

El propósito de esta investigación es usar proactivamente los conocimientos actuales de sus efectos, se consecuencia y la enfermedades, con el fin de proceder a la intervención tempranamente y evitar que el estrés ocupacional se metiera en la salud, física y psicológica de los trabajadores de la organización, así mismo brindar evidencias necesarias para que la organización pueda realizar un reajuste entre estas dos situaciones, personas y ambiente laboral.

En relación a la primera hipótesis específica planteada en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019, se alcanzó a través del Rho Spearman la correlación bilateral entre la dimensión agotamiento emocional y calidad de vida laboral, el cual por medio del estadígrafo de *Spearman* se obtuvo un nivel de 0.869 siendo significativamente una correlación positiva muy fuerte y además se conoció que el Sig. (Bilateral)= 0.000; demostrando la relación entre la dimensión agotamiento emocional con la calidad de vida laboral, el cual esto es confirmado bajo el teórico Maslach (2009) quien indicó que el agotamiento emocional es el resultado de la reducción del capital emocional, este sentimiento a menudo está sobre exigido e incluyendo de forma física. Notoriamente los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición hasta el punto de no poder hacer frente a la lucha a los diferentes inconvenientes.

Esto se puede evidenciar en Oechsle sobre todo en colaboradores que carecen de suficiente energía para enfrentar otro día u otro problema, principalmente son originados por la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo y sin duda esta condición puede afectar la discontinuación de la calidad de vida de los trabajadores generando la insatisfacción del individuo ya sea desde el entorno laboral, personal y colectivo, además esto puede generar fatiga, insomnio, estrés excesivo entre otras enfermedades que a simple vista no son detectadas sino al momento de la interacción que se hace con los trabajadores.

Además, esto es reforzado, a través de los antecedentes ya mostrado en la presente investigación, con Hualpa (2018) quien estudió el Estrés laboral y Calidad de vida en técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018. En el estudio se alcanzó a través de la prueba estadística de *Spearman*, la correlación bilateral entre las variables obteniendo un nivel de correlación negativa media inversamente proporcional de -0.229, y un Sig. (Bilateral)= 0.017; afirmando que existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y la calidad de vida laboral, confirmando lo planteado por el teórico Novoa et al (2005); Moreno y Peñacoba (1999), quienes consideraron que el agotamiento o cansancio emocional; forma parte de la primera fase de un proceso que suele caracterizarse por la pérdida de atractivo hacia uno mismo, ocasionado por las actividades que

son propias de la vida laboral que se realiza, de manera que la persona pierde cualquier sentimiento tipo de interés y satisfacción que pueda tener (p. 2). También refuerza Paniagua (2014) quien estudio la relación entre el estrés laboral y calidad de vida asociada con la salud del personal contratado a tiempo completo en una institución de educación superior del área metropolitana de San Salvador. En el estudio se alcanzó a través del r Pearson, la correlación bilateral entre los variables obteniendo un nivel de correlación negativa media inversamente proporcional de -0.417 , y un Sig. (Bilateral)= 0.01 ; afirmando que existe una correlación inversa significativa; es decir que, a mayor generación de estrés laboral, menor serán los resultados orientados a la calidad de vida laboral. Así mismo el resultado está en relación con su teórico propuesto por Feldman (2014) quien explica que el estrés tiene un papel muy relevante en la configuración de muchos tipos de padecimientos, en la sociedad que son una fuente de estrés para las personas que viven día a día en ella, lo que ha llevado al auge en los últimos tiempos a una variedad de problemáticas en la salud de las personas con el estilo de vida laboral que llevan. También se puede contrastar en la teoría planteada por Morrison y Bennet (1998), los cuales explican que la calidad de vida implica una valoración subjetiva que realiza el sujeto en base a una gama quienes nos explican que los criterios que se agrupan a esta construcción, de la salud física, psicológica, así como el nivel de independencia, relaciones sociales, relación con el ambiente, y creencias personales. En la actualidad el estrés se ha incrementado por una serie de factores laborales no mencionados en la teoría planteada; representadas en la carga laboral en días festivos, horario variable para consumir los alimentos, la imposibilidad de trabajar en equipo; a pesar que era una política de la empresa, los empleados nunca estaban dispuestos a ello. Es por ello que el estrés siempre estará sujeto a condiciones extremas de en las organizaciones centradas en obtener mayor rentabilidad, sin precisar que en muchas ocasiones se violan los derechos de los trabajadores. Por lo tanto, los agentes estresores ya no son situaciones concretas, de corta temporalidad y de facilidad solución, sino que ahora perduran con más tiempo y en consecuencia, difíciles de superar, y ha llevado que las personas sientan estrés de forma ya crónica por este largo periodo, llevando a la generación de diversos problemas de salud ya que el mismo organismo no fueron diseñados para mantener activos de

forma prolongada ya que no disponemos de un mecanismo para afrontarlas. Cabe recordar que la última palabra siempre estará en la vertiente de los empresarios, quienes deben viabilizar estrategias de mejora dirigidas al bienestar de los colaboradores, quienes finalmente son los que, con sus esfuerzos y sinergias, logran resultados. En conclusión, existen evidencias suficientes para afirmar y confrontar nuestra investigación, del mismo modo existe una relación entre el agotamiento emocional y calidad de vida laboral, mencionando que a mayor agotamiento emocional mayor será la deficiencia de la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle.

En relación a la segunda hipótesis específica planteado en la tesis sobre la existencia de una relación significativa entre la Despersonalización y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019, confirmando el pronóstico con el estadístico Rho Spearman entre las dimensión Despersonalización y calidad de vida laboral, el cual por medio de este método, nos indicó que la correlación bilateral obtenido alcanzo un nivel de correlación de 0.872, siendo significativamente una correlación positiva muy fuerte y un Sig. Bilateral de 0.000 demostrando la relación entre la dimensión Despersonalización con la calidad de vida laboral, y el cual es constatado bajo el teórico de Maslach (2009) donde indico que la mayoría de los individuo que lo padecen mantiene un sentimiento, actitudes y respuestas negativas, siempre a menudo están relacionado a personas que son distantes y frías con otras personas, y que especialmente son evidenciadas al momento de interactuar o tratar con los demás personas siendo indiferentes con ellos, siempre está asociado con depresión y hostilidad y como consecuencia afectando la vida personal y laboral de las personas y a su entorno general. Así mismo por el teórico Patlan (2016) que explica que la calidad de vida se define por todos aquellos aspectos que brindan las mejores condiciones de bienestar social y laboral los cuales incentivan a mejorar e incrementar todas las condiciones productivas de los colaboradores en donde mejoren las actividades de forma efectiva.

Esto es reforzado, a través de los antecedentes ya mostrados en la presente investigación, con Hualpa (2018) quien estudio el Estrés laboral y Calidad de vida en técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018. En el

estudio se alcanzó a través de la prueba estadística de *Spearman*, la correlación bilateral entre la dimensión y variable obteniendo un nivel de correlación negativa media inversamente proporcional de 0.123, y un Sig. (Bilateral)= 0.129 afirmando que existe una relación significativa entre la despersonalización y la calidad de vida laboral, el es confirmado bajo la teoría de Novoa (2005), que señalaron a Moreno y Peñacoba (1999), quienes consideraron que el agotamiento o desgaste emocional; forma parte de la primera fase del sistema, que se caracteriza por la pérdida del interés atractivo, el tedio y el disgusto causado por las tareas que son propias del centro laboral que se ha de establecer, de en forma de que la persona pierde una sensación de interés y de cualquier sensación de satisfacción que pueda tener.

Esta fase se caracteriza por un sentimiento de indefensión como consecuencia de un enfrentamiento activo pero inefectivo frente al estrés. Además esto es reforzado, a través de nuestro antecedentes de nivel internacional, por medio de la tesis de García (2014) quien estudio la Calidad de vida en el trabajo y la presencia de síntomas de estrés en el personal administrativo de una universidad pública del Ecuador, donde alcanzo a través del R. Pearson una correlación bilateral entre los variables y que por medio de este estadígrafo se obtuvo un nivel de correlación inversa moderada de -0.162 siendo significativamente una correlación negativa media y que además se conoció que el Sig. Bilateral tuvo un alcance de 0.01, así mismo este resultado está en relación con su teórico propuesto Algunos teóricos como soporte a científicos y filósofos célebres del Círculo de Viena Schlick, Carnap, y un representativo y clásico en el tema como Selye (1984) que nos explica que el estrés laboral es una reacción que viene del organismo, la cual surge en el sentido biológico y que dichos mecanismos son dados de forma objetiva, una vez que el individuo tiene presiones del entorno, también hay otros teóricos empiristas ingleses como Pichardo (1998) quien nos explica que la calidad de vida es la satisfacción que sienten las personas con respecto al cumplimiento de sus necesidades, que está enfocado a sus valores y principios; también al reconocimiento al tiempo y esfuerzo que las personas dedican a toda actividad.

Por lo tanto, se puede afirmar que existen evidencias suficientes para confrontar nuestra investigación, del mismo modo existe una relación entre la

despersonalización y la calidad de vida laboral, mencionando que a mayor despersonalización mayor será la deficiencia de la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle.

Por último en relación a nuestra tercera hipótesis específica planteado en el presente tesis sobre la existencia de una relación significativa entre la realización personal y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, confirmando el pronóstico con el estadístico Rho *spearman* entre la dimensión de realización personal con el estrés laboral, los cuales indico que la correlación bilateral obtenido fue de un nivel de 0.788, siendo significativamente una correlación positiva muy fuerte y mostrando un nivel Sig. Bilateral de 0.000, demostrando la relación entre la dimensión Realización personal con la calidad de vida laboral, y que además es confirmado bajo el teórico de Maslach (2009), quien menciona que la realización personal aparece cuando un trabajador siente que no está logrando objetivos o logros en el trabajo y comienza a calificarse negativamente por sí mismo y con frecuencia este sentimiento aparece cuando uno encuentra ciertas dificultades laborales y cuando no se dan un constante competencia laboral para estas personas particularmente el trabajo ya no es una herramienta para el desarrollo y crecimiento personal. Esto es reforzado, a través de los antecedentes ya mostrados en la presente investigación, con Hualpa (2018) quien estudio el Estrés laboral y Calidad de vida en técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018.

En el estudio se alcanzó a través de la prueba estadística de Spearman, la correlación bilateral entre la dimensión y variable obteniendo un nivel de correlación negativa media inversamente proporcional de -0.218, y un Sig. (Bilateral)= 0.025 afirmando que existe una relación significativa entre la realización personal y la calidad de vida laboral, el cual es confirmado bajo la teoría de Novoa (2005) Novoa e (2005), señalaron a Moreno y Peñacoba (1999), quienes consideraron que la tercera fase es descrita como el abandono de la realización personal, y consiste en “el sentimiento y la creencia de que el trabajo no vale la pena. Además, esto es reforzado, a través de nuestro antecedente de nivel nacional, por medio de la tesis de Silverio (2018), quien estudio relación significativa entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral de los docentes de

las I.E. N 130 y Antonia Moreno de Cáceres UGEL 05 SJL/EA.2015, donde alcanzo a través del Rho. Spearman una correlación bilateral entre los variables y que por medio de este estadígrafo se obtuvo un nivel de correlación de 0,529 siendo significativamente una correlación positiva considerable y que además se conoció que el Sig. Bilateral tuvo un alcance de 0.01, así mismo este resultado está en relación con su teórico propuesto por Kyriacou y Sutcliffe (1978) que menciona que el síndrome burnout es el resultado de la interacción entre el individuo y el entorno en la que se encuentra, son fenómenos comunes las cuales son experimentadas ya sea en el entorno familiar, personal y laboral, estas experiencias se convierten en excesiva e incontrolable y naturalmente ocasionando malestar en el salud de la persona ya sea físico, psicológico, etc. Por su parte esto también se constata la teoría de Walton (2006) quien nos explica que la calidad de vida se divide en ocho dimensiones como la compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud en el trabajo, empleo y desarrollo de la capacidad, oportunidades de crecimiento continuo y seguridad, integración social en la organización, reglamentación, trabajo y espacio total de vida e importancia social de la vida en el trabajo, que influyen y afectan la calidad de vida laboral considerados extensos y diversos.

Por lo tanto, se puede afirmar que existen evidencias suficientes para confrontar y analizar nuestra investigación, los cuales podemos afirmar que de acuerdo a los resultados previstos se afirma que si existe una relación positiva entre la realización personal y la calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle, Centro Cívico, Cercado de Lima.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio estadístico descriptivo e inferencial, se puede establecer las siguientes proposiciones:

Primero. De acuerdo a la estadística descriptiva de variable de estrés ocupacional se puede observar que del 100 % de los datos analizados el 75% ha manifestado que siente que nivel del estrés ocupacional en la empresa es de un nivel deficiente. También los encuestados manifestaron que el 13,8% es de un nivel regular y un 11,5 % manifestó que el estrés ocupacional que desarrolla la empresa es de un nivel óptimo. Es importante señalar que el porcentaje que el 75% representa una amenaza dado que podría generar inestabilidad en la empresa, y para contrarrestar a este grupo de trabajadores se le debería informar sobre los beneficios que provee desarrollar este tipo de estrategias en beneficio de ellos.

Segundo. De acuerdo a la estadística descriptiva de variable calidad de vida laboral del porcentaje obtenido se evidencia que existe un 73.75 % de personas que sienten que la calidad de vida laboral en la empresa es de un nivel deficiente, mientras que el 17,50% de un nivel regular, por último tenemos a un 8.75 que siente que es de un nivel óptimo. Por lo tanto debería ser una preocupación por la gerencia de la empresa, para comunicar las direcciones estratégicas con las decisiones optimas de la empresa. Para el caso del 73,5% debería identificarlos ya que constituyen el factor incierto para la empresa, y que constituye factores entrópicos en el desarrollo organizacional.

Tercero. Se encontró que la relación entre las dos variables estudiadas es significativa al nivel de 0,814 positivo; por la cual se puede determinar que existe correlación de un valor positivo que manifiesta que la curva va hacia una tendencia positiva; por lo tanto, se puede establecer que la relación de las variables es directamente proporcional; lo cual determina que a un mejor manejo del estrés laboral que sufren los colaboraodres mayor será la calidad de vida que ellos perciben en la empresa Oechsle – Centro Cívico, Cercado . El valor Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una relación significativa entre las estrés ocupacional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Cuarto. Se encontró que la relación entre el agotamiento emocional y la calidad de vida es significativa al nivel de 0,869 positivo; por la cual se puede determinar que existe correlación de un valor positivo que manifiesta que la curva va hacia una tendencia positiva; por lo tanto, se puede establecer que la relación de las variables es directamente proporcional; lo cual determina que a un mejor manejo del agotamiento emocional de los colaboradores mayor será la calidad de vida que ellos perciben en la empresa Oechsle. El valor Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una relación significativa entre el agotamiento emocional y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Quinto. Se encontró que la relación entre la despersonalización y la calidad de vida laboral es significativa al nivel de 0,872 positivo; por la cual se puede determinar que existe correlación de un valor positivo que manifiesta que la curva va hacia una tendencia positiva; por lo tanto, se puede establecer que la relación de las variables es directamente proporcionado; lo cual determina que a un mejor manejo de la despersonalización de los colaboradores mayor será la calidad de vida que ellos perciben en la empresa Oechsle. El valor Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una relación significativa entre la despersonalización y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

Sexto. Se encontró que la relación entre la realización personal y la calidad de vida laboral es significativa al nivel de 0,788 positivo; por la cual se puede determinar que existe correlación de un valor positivo que

manifiesta que la curva va hacia una propensión positiva; por lo tanto, se puede establecer que la relación de las variables es directamente proporcionado; lo cual determina que a un mejor manejo de la realización personal de los colaboradores mayor será la calidad de vida que ellos perciben en la empresa Oechsle. El valor Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una relación significativa entre la realización personal y calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

Planteada las conclusiones de las variables, se procede a plantear las recomendaciones propuestas, a partir del análisis cuantitativo:

Primero. Es importante ejercer un buen control, prevención y mejor manejo del estrés laboral ya que solo así se podrá establecer unas mejores condiciones de vida laboral para el desarrollo de todo el ámbito laboral de Oechsle. Así mismo como tomar en cuenta sobre los aspectos y riesgos que están afectando a los colaboradores o que podrían afectar en un futuro y de esta manera poder tratarlos y manejarlos a tiempo.

Segundo. Si el estrés ocupacional implica que las condiciones laborales se vean afectadas, éste debe comenzar por una buena comunicación entre los jefes y los colaboradores. Por la cual deben determinarse los canales adecuados para fomentar el respeto y trabajo en equipo de los colaboradores.

Tercero. El manejo del estrés laboral y la persecución que tiene este frente a la calidad de vida laboral, no solo debe ser visto y asumirlo como un problema común que afecta a los colaboradores del nivel operativo sino también todo el personal de la empresa, con ello las responsabilidades profesionales se ven afectadas negativamente y que se de implementar un cambio pueda permitir una mejora en calidad de vida de toda la organización.

Cuarto. Al existir una relación positiva fuerte, entre el agotamiento emocional y la calidad de vida y tomando en consideración investigaciones previas, se sugiere a los directivos de Oechsle – Centro Cívico, mantener un permanente monitoreo en el desempeño de los puestos de trabajo. Así mismo, promover entre los colaboradores, citas anuales de atención en el área de Salud mental para manejar los niveles de sus emociones.

Quinto. Existiendo una relación positiva fuerte, entre la despersonalización y la calidad de vida de los colaboradores se sugiere implementar un programa de incentivos en el trabajo que sirvan de motivación al sentimiento de valía y respeto y aumente los deseos de superación e

integración; donde se le reconozca al colaborador como persona y en donde se agradezca la colaboración que brinda.

Sexto. Existiendo una relación positiva considerable, entre la realización personal y la calidad de vida de los colaboradores se sugiere promover convenios con instituciones técnicas y universidades a fin de brindar facilidad de formación académica profesional, que permita el desarrollo de todos los miembros de la organización.

REFERENCIAS

- Aderibigbe, J., & Mjoli, T. (2019). Relationship between Occupational Stress, Organisational Citizenship Behaviour, Psychological Capital and Emotional Intelligence among Nigerian Employees. *African Journal of Business & Economic Research*, 14(1), 85–111.
- Aguenza, B. B., & Som, A. P. M. (2018). Motivational factors of employee retention and engagement in organizations. *IJAME*, 08 (6), 88-95.
- Akhter, S., Rutherford, S., & Chu, C. (2019). Exploring the system capacity to meet occupational health and safety needs: the case of the ready-made garment industry in Bangladesh. *BMC Health Services Research*, 19(1), 435 – 479.
- Alvarado, C. K. (2009). Validez factorial de Maslach Burnout inventory. *Actualidades investigativas en educación*, 9(1), 1-22.
- Álvarez-Silva, L. A., Gallegos-Luna, R. M., & Herrera-López, P. S. (2018). Estrés académico en estudiantes de tecnología superior. *Universitas, Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, (28), 193-209.
- Ander-Egg, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. (24ª ed.). Argentina: Lumen.
- Azevedo, S., Nery, A. & Cardoso, J. (2017). *Occupational Stress and Dissatisfaction with Quality of Work Life in Nursing / Estresse Ocupacional E Insatisfação Com a Qualidade De Vida No Trabalho Da Enfermagem / Estrés Ocupacional E Insatisfacción Con La Calidad De Vida Laboral De Enfermería. Texto & Contexto - Enfermagem*, (1).
- Basic Biostatistics and Research Methodology*. (2018). İstanbul Medikal Yayıncılık.
- Bermejo-Casado, I., de Quevedo, G., Campos Garc, & Sánchez-Bayón, A. (2017). *Stress and burnout syndrome in event management in the communication agencies business*. *Revista Latina De Comunicación Social*, (72), 1394-1417.
- Bethel, P. & Thomas, K. (2006). *Dictionary of Nursing Theory and Research*. Springer Publishing Company, Inc.
- Blum, M. y Naylor, J. (1981). *Psicología Industrial*. México D.F: Editorial Trillas

- Brue, K., kbrue & Cameron, ed. (2019). Work-Life Balance for Women in Stem Leadership. *Journal of Leadership Education*, 18(2), 32–45.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones* (1 .Ed). México: trillas SA
- Capdevila, G. L., Moreno, M. G., Muñoz, R. C., Reinoso, B. L., Sánchez, A. I. y Soriano, T. G. (2019). Medicina del trabajo. *Revista de la asociación Española de especialistas en medicina del trabajo*, 28(1), 1-82.
- Cassini, J. (2015). Percepciones De Los Factores De Riesgo Psicosociales en El Trabajo: Una Experiencia Con Los Trabajadores No Docentes De La Unlp. *Orientación y Sociedad*, 15, 1–10.
- Casique, A., & López, F. (2015). Síndrome de desgaste profesional en una Institución del sector salud. *Rev. Acta Universitaria*, 81-86.
- Castellanos J., (2012). *Diagnóstico del clima Organizacional*. Bogotá: Editorial Académica Española.
- Chacao, N., y Graw, J. (2004). Burnout y variables personales moduladoras en enfermeros que trabajan en hospitales oncológicos. *Rev. Psicología y salud*, 14(1), 67-78.
- Chiang M., Martín M. y Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Editorial Universidad Gomillas.
- Conway, E., Fu, N., Monks, K., Alfes, K., & Bailey, C. (2016). Demands or Resources? The Relationship Between HR Practices, Employee Engagement, and Emotional Exhaustion Within a Hybrid Model of Employment Relations. *Human Resource Management*, 55(5), 901–917.
- De Oliveira, B., Bomfim, E., Ribeiro, I., Almeida, P., Boery, R., & Boery, E. (2018). *Influence of Work Ability on the Quality of Life of Military Firefighters ; Influencia De La Capacidad Laboral en La Calidad De Vida De Bomberos Militares ; Influência Da Capacidade Para O Trabalho Na Qualidade De Vida De Bombeiros Militares*.
- Del Cid, Méndez y Sandoval, J. (2011). *Investigación. Fundamentos y metodología* (2° ed.). México: Pearson Educación S.Az.
- Faúndez, V., y Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del “Maslach Burnout Inventory”(MBI). *Ciencia & Trabajo*, 11, 160-167.

- Fernández C. A., Cobas S. M., Castro B. A., y Costales R. Y. (2017). Síndrome de desgaste profesional en especialistas de Ginecología. *Revista Información Científica*, 96(2), 260-269.
- Fernández Domínguez, A. O.; Gómez Hernández, D. El bienestar de la población de los estados de México bajo un enfoque de multidimensionalidad. *Revista de la CEPAL*, [s. l.], n. 128, p. 183–206, 2019.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Recursos humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- García Velázquez, M., Rosario, D., Gracia, T. J., González V. E., y Jiménez, S. D. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios (The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48.
- George, N., Kiran, P. R., Sulekha, T., Rao, J. S., & Kiran, P. (2018). Work-life Balance among Karnataka State Road Transport Corporation (KSRTC) Workers in Anekal Town, South India. *Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 22(2), 82–85.
- Gonzales L., (2001). *Satisfacción y Motivación en el trabajo*. Madrid: Ediciones Diaz Santos S.A.
- Hernández, Fernández & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación* (6° ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández Palomino, J. A., Espinoza Medina, J. de J., y Aguilar Arellano, M. (2016). Diferencias en los motivadores y los valores en el trabajo de empleados en empresas maquiladoras. *Contaduría y Administración*, 61(1), 58–83.
- Herrscher, E. (2013). *Presupuesto sistémico: Clave para la supervivencia de emprendimientos y PyMEs*. México: Ediciones Granica S.A.
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Lima, Peru: Grupo Universitario S.A.C.

- Juárez, F., & Guerra, Á. (2011). *The Influence Of Quality Of Life On Patterns Of Aggressive Behavior In Assistance Workers Of The Health Sector*. *Revista Argentina De Clínica Psicológica*, Xx, 109.
- Klein, L. L., Pereira, B. A. D., & Lemos, R. B. (2019). Quality of Working Life: Parameters and Evaluation in the Public Service. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(3), 1–34.
- Kumar, Y. (2002). *Fundamental Of Research Methodology And Statistics*. New Age International (P) Limited, Publishers: New Delhi.
- Lazear, E. P. (2018). Compensation and Incentives in the Workplace. *Journal of Economic Perspectives*, 32(3), 195-214.
- Lee, J.-E. (2017). Assessment of organizational climate in the restaurant industry. *Journal of Foodservice. Business Research*, (4), 447.
- Imost, J. M., VanDenKerkhof, E. G., Strahlendorf, P., Caicco Tett, L., Noonan, J., Hayes, T., & Silva E Silva, V. (2018). A study of leading indicators for occupational health and safety management systems in healthcare. *BMC Health Services Research*, 18(1), 296 – 299.
- Lundkvist, A. H., & Gustavsson, M. (2018). Conditions for employee learning and innovation—interweaving competence development activities provided by a workplace development programme with everyday work activities in SMEs. *Vocations and Learning*, 11(1), 45-63.
- Martínez, J. C., Ochoa, R. Á., Cordero, G. C., Ortega, F. G., & Palacios, F. T. (2018). *Revista Científica y Tecnológica UPSE. Revista Científica y Tecnológica UPSE Vol, 5(1), 77-82.*
- Martins, C., Vieira, A., & Santos, V. (2012). Reflections On The Quality Of Work Life Of Nurses In The Prehospital/Reflexos Do Trabalho Na Qualidade De Vida De Enfermeiros/Reflexiones Sobre La Calidad De Vida Laboral De Lãs Enfermeras Em El Prehospitalario. *Revista De Pesquisa, Cuidado é Fundamental Online*, 4(4), 2966-2971.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout (4.Ed)*. California: OAL
- Mazabel, C. (2015). *Indicadores de recursos humanos y sus resultados económicos en la empresa (1. Ed.)*. Lima: Centro de investigaciones de recursos humanos SAC

- Meyer, J. & Allen, N. (1999) *Commitment in the workplace, (teory, research and application)* London: Sage publications.
- Moyce, S. C., & Schenker, M. (2018). Migrant workers and their occupational health and safety. *Annual review of public health, 39*, 351-365.
- Ogbuabor, D. C., & Okoronkwo, I. L. (2019). The influence of quality of work life on motivation and retention of local government tuberculosis control programme supervisors in South-eastern Nigeria. *PLoS ONE, 14*(7), 1–15.
- Ogrodzka-Mazur, E. (2017). The Realization and Fulfillment of Life Aspirations by Children and Youth from the Polish-Czech Borderland. *New Educational Review / Pedagogical Faculty. University of Ostrava, Faculty of Education. Matej Bel University in Banská Bystrica, Faculty of Education and Psychology University of Silesia, (1)*, 66.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Editorial Síntesis Madrid.
- Penteado, R., & Gastaldello, L. (2016). *Health and quality of life of journalists: a review study ; Salud y calidad de vida de periodistas: estudio de revisión ; Saúde e qualidade de vida de jornalistas: estudo de revisão*.
- Piña, N. M., Chiang-Vega, M. M., & Lama, S. (2018). Variación en el nivel de compromiso y estrés laboral de los funcionarios del Hospital de Yungay Chile tras implementar un plan de intervención que los involucre en el proceso de acreditación. *Revista Facultad de Ciencias de la Salud UDES, 5*(1), 24-35.
- Pooja, A., De Clerp, D., & Belausteguigoitia, I. (2016). Job Stressors and Organizational Citizenship Behavior: The Roles of Organizational Commitment and Social Interaction. *Human resource development quarterly, 27*(3), 373 – 405.
- Patlan, J. (1973). *Calidad de vida en el trabajo*. México: Editorial El Manual Moderno.
- Rauch, A., Fink, M., & Hatak, I. (2018). Stress Processes: An Essential Ingredient in the Entrepreneurial Process. *Academy of Management Perspective , 32*(3), 340 – 357.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15ª. Ed) México: Pearson.
- Romero, L. (2008). *Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales*. México: Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco.
- Sabino, C. (2000). *El proceso de investigación*. (s. ed.). Caracas: Panapo

- Sanabria Mazo, J. P. & Gers Estrada, M. (2018). Implications of Chronic Pain on the Quality of Life of Women with Fibromyalgia. *Psicologia Em Estudo*, 23(1).
- Sanchez, H., Sbroggio J., Morais, E., Agostinho, P., Poloniato, T., & soares, P. (2018). *Evaluation of quality of life of non-surgical physicians and surgeons ; Evaluación de la calidad de vida de médicos clínicos y cirujanos ; Avaliação da qualidade de vida de médicos clínicos e cirurgiões.*
- Sandhu, S., & Kulik, C. T. (2019). Shaping and Being Shaped: How Organizational Structure and Managerial Discretion Co-evolve in New Managerial Roles. *Administrative Science Quarterly*, 64(3), 619–658.
- Santamaría, M. (2006). *¿Cómo evaluar el aprendizaje en el aula?* (1° ed.). San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Santos, M., y Velasco, M. D. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9(2), 172-178.
- Siegrist, J., Wege, N., Puhhofer, F. & Wahrendorf, M.. (2009). A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance. Canada: springer
- Slocum W. y Hellriegel, D. (2009) *Comportamiento organizacional* (2. Ed). México: Artgraph.
- Soffer-Dudek, N. (2017). Daily Elevations in Dissociative Absorption and Depersonalization in a Nonclinical Sample Are Related to Daily Stress and Psychopathological Symptoms. *Psychiatry*, (3), 265.
- Suarez, A. (2015). *Enfermedades y estrés laboral en Chile: Cifras en aumento.* Publicado el 17 de Marzo de 2015.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica.* México: Limusa.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4°ed). México: Limusa.
- Ting, W., Hanqing, L., & Cong, Z. (2019). Work stress, perceived career opportunity, and organizational loyalty in organizational change: A moderated mediation model. *Social behavior & personality: an international journal*, 47(4), 1 – 11.

- Todd L. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods, Vol. 2: Statistical Analysis*. Oxford University Press: New York.
- Todd, L. (2013). *The Oxford Handbook of Quantitative Methods, Vol. 2: Foundations*. Oxford University Press: New York.
- Tomas, J. M., De Los Santos, S., & Fernandez, I. (2019). Satisfacción Laboral en el Docente Dominicano: Antecedentes Laborales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 63–76.
- Unknown. A. (2017). *Palliative Care: Perspectives, Practices and Impact on Quality of Life, a Global View*. New York, NY: Nova Science Publishers, Inc.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. Perú: San Marcos
- Valero, I. & Riaño, M. (2017). Contributions of occupational health and safety to the quality of working life: An analytical reflection. *Ciencia y Tecnología Para La Salud Visual y Ocular*, 15(2), 85–94.
- Vara, A. (2006). *La lógica de la Investigación en las Ciencias Sociales*. Perú: Asociación por la Defensa de las Minorías.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Matriz de evidencias externas

Autor	Hipótesis	Resultados
Montoya (2017)	Existe relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de vida en los empleados no docentes del PCJIC.	Rho Spearman Correlación bilateral -0,529. Sig. (bilateral) = 0.01 (p ≤0.05)
Paniagua (2016)	Existe relación existente entre el estrés laboral y la calidad de vida asociada a la salud del personal contratado a tiempo completo en una institución de educación superior del área metropolitana de San Salvador.	R. Pearson. Correlación Bilateral -0.417. Sig. (Bilateral) = 0.01; (p ≤0.05)
García (2014)	Existe relación entre la Calidad de vida en el trabajo y la presencia de síntomas de estrés en el personal administrativo de una universidad pública del Ecuador.	R. Pearson Correlación Bilateral -0.162. Sig. (Bilateral) = 0.01; (p ≤0.05)
Andrade (2018)	Existe una correlación inversa y significativa entre calidad de vida y estrés laboral en técnicas de enfermería del área de hospitalización de un Hospital Nacional, Callao 2018.	Rho Spearman Correlación bilateral 0.779. Sig. (Bilateral) = 0.000; (p ≤0.05)
Silverio (2018).	Existe relación significativa entre la calidad de vida laboral y el estrés laboral de los docentes de las I.E. N 130 y Antonia Moreno de Cáceres UGEL 05 SJL/EA.2015.	Rho Spearman Correlación Bilateral 0,529. Sig. (Bilateral) = 0.00; (p ≤0.05)
Hualpa (2018).	Existe relación entre el Estrés laboral y calidad de vida en técnicos de enfermería del Hospital de Huaycán, 2018	Rho Spearman Correlación Bilateral 0.234. Sig. (Bilateral) = 0.015; (p ≤0.05)

ANEXO N° 2 Matriz de evidencias internas

Planteamiento	Hipótesis	Resultados
Estrés Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral	Existe relación entre el Estrés Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.	Rho - Spearman 0.814** Sig. (Bilateral)=0.000;(p<0.05)
Agotamiento Emocional y la Calidad de Vida Laboral	Existe relación entre el Agotamiento Emocional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.	Rho - Spearman 0.869** Sig. (Bilateral)=0.000;(p<0.05)
Despersonalización y la Calidad de Vida Laboral	Existe relación entre la Despersonalización y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.	Rho - Spearman 0.872** Sig. (Bilateral)=0.000;(p<0.05)
Realización Personal y la Calidad de Vida Laboral	Existe relación entre La Realización Personal y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019.	Rho - Spearman 0.788** Sig. (Bilateral)=0.000;(p<0.05)

ANEXO 3

Tabla 30 de Especificaciones Variable: Estrés Ocupacional

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
ESTRÉS OCUPACIONAL	Agotamiento Emocional	44%	14	Recursos Emocionales	¿Los jefes suelen tomar importancia a los recursos emocionales que sienten los colaboradores en el trabajo? ¿Suele sentir que los recursos emocionales que utilizan los jefes son los correctos?
				Desinterés	¿Suelen sentir los colaboradores una sensación de desinterés en el trabajo? ¿Suelen sentir desinterés los jefes respecto a la vida de sus colaboradores?
				Decepción Laboral	¿En algunas ocasiones suele sentir una decepción laboral con respecto a la gestión que se da en la empresa? ¿Ha sentido decepción laboral con las condiciones que ofrece la empresa a sus colaboradores?
				Desgano emocional	¿Ha llegado a presentarse casos de a colaboradores que sienten una sensación de desgano emocional en el trabajo? ¿Suele traer el desgano emocional en el trabajo problemas con los jefes?
				Nivel físico	¿Siente que el nivel físico que tienen los colaboradores afecta a la actividad en el trabajo? ¿El nivel físico de los colaboradores en el trabajo suele ser el adecuado?
				Irritabilidad	¿Suele sentir irritabilidad en su puesto de trabajo? ¿Siente que su carácter influye muchas veces en la irritabilidad que siente en la empresa?
				necesidad de poder	¿Considera usted que su necesidad de poder suele influir de manera negativa en los demás compañeros? ¿Considera que la necesidad de poder en el trabajo suele traer problemas en las relaciones laborales?
				Despersonalización	25%
	Autoprotección	¿Suele la empresa brindarles equipos de autoprotección para su seguridad? ¿Suele sentir la necesidad de tener autoprotección frente a sus compañeros y jefes?			
	Indiferente	¿Consideras que la empresa suele ser indiferente con las necesidades de los trabajadores de la empresa? ¿Considera que en jefe suele mostrarse indiferente con algunos de sus compañeros?			
	Ambiente	¿El ambiente que se vive en el almacén suele ser agradable para usted? ¿El ambiente del trabajo suele tener las condiciones adecuadas de seguridad?			
	Realización Personal	31%	10	Percepción	¿Siente una buena percepción en cuanto a las actividades que le encomienda realizar su jefe inmediato? ¿Siente una buena percepción en cuanto a los equipos que le brinda la empresa?
				Frustración	¿El tener muchas actividades que realizar por parte de esta empresa lo hace sentir una de frustración? ¿Siente usted que hay un sentimiento de frustración por parte de su desempeño laboral?
				Autoestima	¿Me siento con buena autoestima en mi puesto de trabajo? ¿Ocurre problemas en mi área de trabajo que afectan mi autoestima?
Satisfacción				¿Muestra su jefe satisfacción con usted cuando le ayuda con algún trabajo? ¿Suele sentir satisfacción laboral a la hora de trabajo en sus demás compañeros?	
Superación				¿Observas que los compañeros cuentan con un propósito de superación que los motive a alcanzar objetivos? ¿Siente una sensación de superación al momento de culminar las labores encomendadas por los jefes?	
TOTAL		100%	32		

Anexos N^a 2. Tabla 31 de Especificaciones variable: Calidad de vida laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ITEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
CALIDAD DE VIDA LABORAL	NIVEL DE REMUNERACION	11%	4	GANANCIA FINANCIERA	¿Recibo un aporte adicional cuando se llega a un objetivo? ¿Siente que sus beneficios como trabajador son limitados?
				TRABAJO	¿Mi sueldo es la adecuada en relación al trabajo que realizo? ¿Me siento a gusto con lo que gano?
	SEGURIDAD Y BIENESTAR	12%	4	CONDICIONES AMBIENTALES	¿Existe las condiciones ambientales adecuadas para ejercer mis labores cotidianas sin ningún riesgo? ¿La empresa me facilita herramientas apropiadas para garantizar una calidad de trabajo de forma segura?
				SOSTENIMIENTO DE LA SALUD	¿Siempre la organización se preocupa por la integridad física de sus colaboradores? ¿Existe programas o actividades que fomente la seguridad en el trabajo?
	OPORTUNIDAD DE DESARROLLO DE CAPACIDADES	12%	4	CAPITAL HUMANO	¿Siente que la empresa da importancia hacia el capital humano? ¿Se brinda capacitaciones para reforzar sus habilidades en el trabajo?
				NECESIDAD DE PODER	¿Considera que su necesidad de poder suele influir en los demás compañeros? ¿Siempre trata de incentivar a los demás en conseguir algún logro mutuo?
	OPORTUNIDAD DE PROGRESO Y ESTABILIDAD	12%	4	DESARROLLO PERSONAL	¿Cree usted que puede potenciar su crecimiento personal en la empresa? ¿Le suelen brindar oportunidades de crecimiento profesional en la organización?
				CRECIMIENTO	¿Siempre participa en las actividades de la empresa? ¿La organización lo considera para involucrarse en actividades o programas de gran importancia?
	INTEGRACION SOCIAL EN EL TRABAJO	15%	5	IGUALDAD	¿Siento que el trato es igual para todos los trabajadores? ¿Considera que hay oportunidad para ascender a otros puestos de trabajo? ¿Es difícil para usted adaptarse o integrarse a un nuevo grupo de trabajo?
				RELACIONES INTERPERSONALES	¿La empresa le permite interactuar de manera constante con sus compañeros? ¿La cooperación que usted brinda a sus compañeros es bien recibida?
	CONSTITUCIONALISMO EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	11%	4	CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES	¿La empresa cumple con sus derechos como trabajador? ¿La empresa suele respetar su privacidad fuera de su jornada de trabajo?
				LIBERTAD DE EXPRESION	¿Son escuchados sus reclamos o quejas y le permite expresarlas libremente? ¿Son respetadas sus pensamientos, ideas u opiniones dentro del ámbito laboral?
	TRABAJO Y ESPACIO TOTAL DE VIDA	12%	4	EQUILIBRIO DE LA VIDA PERSONAL	¿Su jefe lo satura con muchas cargas laborales? ¿Se respetan los límites de su vida personal y laboral?
				FLEXIBILIDAD LABORAL	¿La supervisión y el control son estrictos en su área de trabajo? ¿En la organización suelen brindarle flexibilidad laboral?
RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO	15%	5	RECONOCIMIENTO	¿Se llega a celebrar algún reconocimiento por destacarse entre sus compañeros? ¿Su jefe reconoce su dedicación por el trabajo? ¿Siente usted que hay un agradecimiento hacia su persona por realizar un buen trabajo?	
			EMPATIA EN EL TRABAJO	¿Usted participa cuando le pide colaboración sobre un trabajo en el área? ¿Brinda apoyo a sus compañeros sobre alguna duda?	
TOTAL		100%	34		

ANEXO N° 5

Tabla 32 Matriz de contingencia

Titulo	Problema de investigación	Objetivos de estudio	Hipótesis de investigación	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de medición
	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	Definición conceptual V1	Definición operacional V1	Dimensiones de la V1	Indicadores de la V1	
"Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019."	¿Qué relación existe entre el Estrés Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación entre el Estrés Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico	Existe relación entre el Estrés Ocupacional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico	Estrés Ocupacional	"El estrés ocupacional son factores o desequilibrio que pueden llegar a causar enfermedades psicológico ya sea por la excesiva tensión en la vida propia, del mismo modo en el entorno profesional y estos están sujetos a los agentes estresores" (Maslach, 2009, p. 35)	La variable estrés ocupacional se llevara a cabo mediante las dimensiones: el agotamiento emocional, también despersonalización, y por ultimo la realización personal	Agotamiento Emocional	Recursos Emocionales Desinterés Decepción laboral Desgano Emocional Nivel físico Irritabilidad Necesidad de poder	Cuestionario
	Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis Específica	Variable 2	Definición conceptual V2	Definición operacional V2	Dimensiones de la V2	Indicadores de la V2	
	¿Qué relación existe entre el Agotamiento Emocional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación entre el Agotamiento Emocional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico	Existe relación entre el Agotamiento Emocional y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico.	Calidad de vida laboral	La calidad de vida laboral está relacionado a las mejoras de la condiciones de las personas dentro de una organización, además están sujeto a criterios que ayuden al bienestar social y laboral de las personas. (Walton, 1973; Patlán, 2016, p. 36)	La variable calidad de vida laboral se llevará a cabo mediante las dimensiones de nivel de remuneración, seguridad y bienestar, oportunidades de desarrollo de capacidades, oportunidades de progreso y estabilidad, integración social en el trabajo, constitucionalismo en la organización del trabajo, Trabajo y espacio total de vida, relevancia social de la vida en el trabajo.	Nivel de Remuneración	Ganancia financiera Trabajo	
	¿Qué relación existe entre la Despersonalización y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación entre la Despersonalización y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico	Existe relación entre la Despersonalización y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico				Seguridad y bienestar	Condiciones ambientales Sostenimiento de la salud	
¿Qué relación existe entre la Realización Personal y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019?	Determinar la relación entre la Realización Personal y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico	Existe relación entre la Realización Personal y la Calidad de Vida Laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico.	Oportunidades de desarrollo de capacidades				Capital humano Necesidad de poder		
							Oportunidad de progreso y estabilidad	Desarrollo personal Crecimiento	
							Integración social en el trabajo	Igualdad Relaciones Interpersonales	
							Constitucionalismo en la organización del trabajo	Cumplimiento de los derechos laborales Libertad de expresión	
							Trabajo y espacio total de vida	Equilibrio de la vida Personal Flexibilidad	
							Relevancia social de la vida en el trabajo	Reconocimiento Empatía en el trabajo	

ANEXO N° 6 instrumento de recolección de datos

ESTRÉS OCUPACIONAL							
DIMENSIÓN	ITEMS	INDICADOR	1	2	3	4	5
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Recursos Emocionales						
	1	¿Los jefes suelen tomar importancia a los recursos emocionales que sienten los colaboradores en el trabajo?					
	2	¿Suele sentir que los recursos emocionales que utilizan los jefes son los correctos?					
	Desinterés						
	3	¿Suelen sentir los colaboradores una sensación de desinterés en el trabajo?					
	4	¿Suelen sentir desinterés los jefes respecto a la vida de sus colaboradores?					
	Decepción Laboral						
	5	¿En algunas ocasiones suele sentir una decepción laboral con respecto a la gestión que se da en la empresa?					
	6	¿Ha sentido decepción laboral con las condiciones que ofrece la empresa a sus colaboradores?					
	Desgano emocional						
	7	¿Ha llegado a presentarse casos de colaboradores que sienten una sensación de desgano emocional en el trabajo?					
	8	¿Suele traer el desgano emocional en el trabajo problemas con los jefes?					
	Nivel físico						
9	¿Siente que el nivel físico que tienen los colaboradores afecta a la actividad en el trabajo?						
10	¿El nivel físico de los colaboradores en el trabajo suele ser el adecuado?						
Irritabilidad							
11	¿Suele sentir irritabilidad en su puesto de trabajo?						
12	¿Siente que su carácter influye muchas veces en la irritabilidad que siente en la empresa?						
Necesidad de Poder							
13	¿Considera usted que su necesidad de poder suele influir de manera negativa en los demás compañeros?						
	14	¿Considera que la necesidad de poder en el trabajo suele traer problemas en las relaciones laborales?					
DESPERSONALIZACIÓN	Entorno						
	15	¿El entorno del ambiente laboral que se vive en la empresa suele ser agradable para usted?					

	16	¿Siente que el entorno donde está ubicado el almacén suele ser seguro para los colaboradores?					
	Autoprotección						
	17	¿Suele la empresa brindarles equipos de autoprotección para su seguridad?					
	18	¿Suele sentir la necesidad de tener autoprotección frente a sus compañeros y jefes?					
	Indiferente						
	19	¿Consideras que la empresa suele ser indiferente con las necesidades de los trabajadores de la empresa?					
	20	¿Considera que el jefe suele mostrarse indiferente con algunos de sus compañeros?					
	Ambiente						
	21	¿El ambiente que se vive en el almacén suele ser agradable para usted?					
	22	¿El ambiente del trabajo suele tener las condiciones adecuadas de seguridad?					
REALIZACIÓN PERSONAL	Percepción						
	23	¿Siente una buena percepción en cuanto a las actividades que le encomienda realizar su jefe inmediato?					
	24	¿Siente una buena percepción en cuanto a los equipos que le brinda la empresa?					
	Frustración						
	25	¿El tener muchas actividades que realizar por parte de esta empresa lo hace sentir una de frustración?					
	26	¿Siente usted que hay un sentimiento de frustración por parte de su desempeño laboral?					
	Autoestima						
	27	¿Siente una buena percepción en cuanto a las actividades que le encomienda realizar su jefe inmediato?					
	28	¿Siente una buena percepción en cuanto a los equipos que le brinda la empresa?					
	Satisfacción						
	29	¿Muestra su jefe satisfacción con usted cuando le ayuda con algún trabajo?					
	30	¿Suele sentir satisfacción laboral a la hora de trabajo en sus demás compañeros?					
	Superación						
	31	¿Observas que los compañeros cuentan con un propósito de superación que los motive a alcanzar objetivos?					
32	¿Siente una sensación de superación al momento de culminar las labores encomendadas por los jefes?						

ANEXO N° 7 instrumento de recolección de datos

CALIDAD DE VIDA LABORAL								
DIMENSION	ITEMS	INDICADOR	1	2	3	4	5	
NIVEL DE REMUNERACION	GANANCIA FINANCIERA							
	1	¿Recibo un aporte adicional cuando se llega a un objetivo?						
	2	¿Siente que sus beneficios como trabajador son limitados?						
	TRABAJO							
	3	¿Mi sueldo es la adecuada en relación al trabajo que realizo?						
	4	¿Me siento a gusto con lo que gano?						
SEGURIDAD Y BIENESTAR	CONDICIONES AMBIENTALES							
	5	¿Existe las condiciones ambientales adecuadas para ejercer mis labores cotidianas sin ningún riesgo?						
	6	¿La empresa me facilita herramientas apropiadas para garantizar una calidad de trabajo de forma segura?						
	SOSTENIMIENTO DE LA SALUD							
	7	¿Siempre la organización se preocupa por la integridad física de sus colaboradores?						
	8	¿Existe programas o actividades que fomente la seguridad en el trabajo?						
OPORTUNIDAD DE DESARROLLO DE CAPACIDADES	CAPITAL HUMANO							
	9	¿Siente que la empresa da importancia hacia el capital humano?						
	10	¿Se brinda capacitaciones para reforzar sus habilidades en el trabajo?						
	NECESIDAD DE PODER							
	11	¿Considera que su necesidad de poder suele influir en los demás compañeros?						
	12	¿Siempre trata de incentivar a los demás en conseguir algún logro mutuo?						
OPORTUNIDAD DE PROGRESO Y ESTABILIDAD	DESARROLLO PERSONAL							
	13	¿Cree usted que puede potenciar su crecimiento personal en la empresa?						
	14	¿Le suelen brindar oportunidades de crecimiento profesional en la organización?						
	CRECIMIENTO							
	15	¿Siempre participa en las actividades de la empresa?						
	16	¿La organización lo considera para involucrarse en actividades o programas de gran importancia?						

INTEGRACION SOCIAL EN EL TRABAJO	IGUALDAD								
	17	¿Siento que el trato es igual para todos los trabajadores?							
	18	¿Considera que hay oportunidad para ascender a otros puestos de trabajo?							
	19	¿Es difícil para usted adaptarse o integrarse a un nuevo grupo de trabajo?							
	RELACIONES INTERPERSONALES								
	20	¿La empresa le permite interactuar de manera constante con sus compañeros?							
	21	¿La cooperación que usted brinda a sus compañeros es bien recibida?							
CONSTITUCIONALISMO EN LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS LABORALES								
	22	¿La empresa cumple con sus derechos como trabajador?							
	23	¿La empresa suele respetar su privacidad fuera de su jornada de trabajo?							
	LIBERTAD DE EXPRESION								
	24	¿Son escuchados sus reclamos o quejas y le permite expresarlas libremente?							
	25	¿Son respetadas sus pensamientos, ideas u opiniones dentro del ámbito laboral?							
TRABAJO Y ESPACIO TOTAL DE VIDA	EQUILIBRIO DE LA VIDA PERSONAL								
	26	¿Su jefe lo satura con muchas cargas laborales?							
	27	¿Se respetan los límites de su vida personal y laboral?							
	FLEXIBILIDAD LABORAL								
	28	¿La supervisión y el control son estrictos en su área de trabajo?							
	29	¿En la organización suelen brindarle flexibilidad laboral?							
RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO	RECONOCIMIENTO								
	30	¿Se llega a celebrar algún reconocimiento por destacarse entre sus compañeros?							
	31	¿Su jefe reconoce su dedicación por el trabajo?							
	32	¿Siente usted que hay un agradecimiento hacia usted por realizar un buen trabajo?							
	EMPATIA EN EL TRABAJO								
	33	¿Usted participa cuando le pide colaboración sobre un trabajo en el área?							
	34	¿Brinda apoyo a sus compañeros sobre alguna duda?							

ANEXO N° 8 Tabla de V Aiken

Mg. Antonio Serpa Barrientos

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken
 \bar{X} = Promedio de calificación de jueces
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)
 l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 2	Relevancia	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 3	Relevancia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 4	Relevancia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 5	Relevancia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 6	Relevancia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Claridad	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 7	Relevancia	4	3	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 8	Relevancia	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Claridad	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 9	Relevancia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	3	4	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 10	Relevancia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	3	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 11	Relevancia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 12	Relevancia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 13	Relevancia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 14	Relevancia	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Claridad	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 15	Relevancia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,3	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 16	Relevancia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Claridad	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido

ITEM 17	Relevancia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 18	Relevancia	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	3,7	0,58	0,89	0,89	Valido
ITEM 19	Relevancia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 20	Relevancia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 21	Relevancia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 22	Relevancia	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 23	Relevancia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Claridad	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 24	Relevancia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	3	4	3,3	0,58	0,78	Valido
	Claridad	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 25	Relevancia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 26	Relevancia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 27	Relevancia	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
ITEM 28	Relevancia	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	4	4	4,0	0,00	1,00	Valido
	Claridad	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 29	Relevancia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Pertinencia	3	4	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 30	Relevancia	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	2	4	4	3,3	1,15	0,78	Valido
ITEM 31	Relevancia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	4	3	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	3	4	3	3,3	0,58	0,78	Valido
ITEM 32	Relevancia	4	4	2	3,3	1,15	0,78	Valido
	Pertinencia	4	3	4	3,7	0,58	0,89	Valido
	Claridad	4	2	4	3,3	1,15	0,78	Valido

ANEXO N° 9 Alfa de Cronbach de Estrés ocupacional

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	64,06	630,971	,556	,959
ITEM2	64,08	629,336	,639	,958
ITEM3	64,09	629,271	,583	,959
ITEM4	64,78	633,341	,637	,958
ITEM5	64,98	625,493	,838	,957
ITEM6	64,96	626,619	,819	,957
ITEM7	65,01	628,873	,763	,957
ITEM8	65,00	633,646	,761	,958
ITEM9	64,06	630,971	,556	,959
ITEM10	64,08	629,336	,639	,958
ITEM11	64,20	643,656	,418	,960
ITEM12	64,71	626,207	,692	,958
ITEM13	65,14	647,310	,688	,958
ITEM14	64,96	626,619	,819	,957
ITEM15	65,08	635,513	,715	,958
ITEM16	64,94	626,996	,808	,957
ITEM17	64,11	638,607	,474	,960
ITEM18	64,13	636,972	,555	,959
ITEM19	64,25	651,380	,314	,961
ITEM20	64,73	625,772	,702	,958
ITEM21	65,14	647,310	,688	,958
ITEM22	65,01	634,164	,779	,958
ITEM23	65,01	628,873	,763	,957
ITEM24	64,06	630,971	,556	,959
ITEM25	64,08	629,336	,639	,958
ITEM26	64,13	636,237	,504	,959
ITEM27	64,83	641,007	,542	,959
ITEM28	65,03	633,037	,800	,957
ITEM29	64,96	626,619	,819	,957
ITEM30	65,11	644,050	,629	,958
ITEM31	64,94	626,996	,808	,957
ITEM32	64,09	629,271	,583	,959

ANEXO N^o 10 Alfa de Cronbach de Calidad de vida laboral

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	70,05	604,048	0,564	0,946
ITEM2	70,06	602,085	0,653	0,946
ITEM3	70,08	603,488	0,575	0,946
ITEM4	70,76	607,626	0,625	0,946
ITEM5	70,96	599,454	0,834	0,944
ITEM6	70,95	600,934	0,808	0,945
ITEM7	71	603,266	0,75	0,945
ITEM8	70,99	607,683	0,752	0,945
ITEM9	70,05	604,048	0,564	0,946
ITEM10	70,06	602,085	0,653	0,946
ITEM11	70,19	617,42	0,412	0,948
ITEM12	70,7	600,871	0,677	0,945
ITEM13	71,13	620,541	0,69	0,946
ITEM14	70,95	600,934	0,808	0,945
ITEM15	71,06	609,73	0,701	0,945
ITEM16	70,93	601,209	0,799	0,945
ITEM17	70,1	611,408	0,484	0,947
ITEM18	70,11	609,443	0,573	0,946
ITEM19	70,24	624,867	0,309	0,949
ITEM20	70,71	600,334	0,689	0,945
ITEM21	71,13	620,541	0,69	0,946
ITEM22	71	608,203	0,769	0,945
ITEM23	71	603,266	0,75	0,945
ITEM24	70,05	604,048	0,564	0,946
ITEM25	70,06	602,085	0,653	0,946
ITEM26	70,11	610,228	0,497	0,947
ITEM27	70,81	615,015	0,531	0,947
ITEM28	71,01	606,721	0,798	0,945
ITEM29	70,95	600,934	0,808	0,945
ITEM30	71,1	617,889	0,618	0,946
ITEM31	70,93	601,209	0,799	0,945
ITEM32	70,08	603,488	0,575	0,946
ITEM33	69,96	659,834	-0,216	0,953
ITEM34	69,43	660,399	-0,2	0,954

ANEXO N° 11 Permiso de autorización de la empresa Oechsle – Centro Cívico



oechsle

Lima, 14 de Octubre del 2019

Señores:

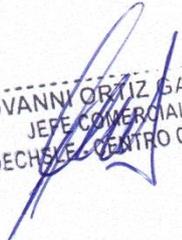
UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO

Asunto: Autorización para realización de tesis

Tengan mis cordiales saludos y mencionarles que luego de haber revisado el proyecto de tesis titulado "Estrés ocupacional y calidad de vida laboral de los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019". Realizada por los autores Mallaupoma Espinoza Alexis Danny y Suyo Rua Luis Alberto, la tienda de Oechsle de Centro Cívico autoriza a que los estudiantes de la escuela de administración ejecuten su proyecto de investigación, así mismo nos comprometemos a brindar toda información veráz que sea requerida.

Atentamente:

Av. Bolivia, Cercado de Lima N° 15
Teléfono: (511) 6194801
<https://www.oechsle.pe>



GIOVANNI ORTIZ GARCIA
JEFE COMERCIAL
OECHSLE - CENTRO CIVICO

ANEXO N° 12 Base de datos Estrés Ocupacional

Tabla 34. Base de datos 2

VARIABLE INDEPENDIENTE "CALIDAD DE VIDA LABORAL"

FUENTES	NSION: NIVEL DE REMUNERACION				NSION: SEGURIDAD Y BIENESTAR				ORTUNIDAD DE DESARROLLO				ORTUNIDAD DE PROGRESO				NSION: INTEGRACION SOCIAL EN EL TRABAJO				NSTITUCION EN LA ORGANIZACION				NSION: TRABAJO Y ESPACIO TOTAL				RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN						
	Ganancias Económicas		Trabajo		Condiciones ambientales		Sostenimiento de la salud		Capital humano		Necesidades de poder		Desarrollo personal		Crecimiento		Igualdad		Relaciones Interpersonales		Cumplimiento de los derechos laborales		Libertad de expresion		Equilibrio de la vida personal		Flexibilidad laboral		Reconocimiento		Empatia en el trabajo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	5	
2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	5	5	5	1	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	1	2	
8	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	4	4	4	4	
9	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	
10	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	4	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	2	1		
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	1	1	
15	4	5	5	3	2	1	1	1	4	4	5	5	3	2	1	1	4	5	5	3	2	1	1	4	5	5	3	2	1	1	1	5	5	3	
16	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
17	4	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	3	1	3	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	
18	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5	1	2	1	2	3	4	5	1	2	1	2	1	5	1	4	
19	4	4	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	1	5	1	
20	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	4	3	1	2	2	1	3	4	3	1	2	2	1	4	1	3	
21	4	3	1	4	1	2	1	1	4	3	1	4	1	2	1	1	4	3	1	4	1	2	1	4	3	1	4	1	2	1	1	1	1	4	
22	3	2	5	1	1	2	1	2	3	2	5	1	1	2	1	2	3	2	5	1	1	2	1	3	2	5	1	1	2	5	1	3	3		
23	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	3	3	5	
24	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	1	5	
25	5	1	4	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	4	4	4	
26	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	5	
27	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	
28	5	4	3	1	2	1	1	3	5	4	3	1	2	1	1	3	5	4	3	1	2	1	1	5	4	3	1	2	1	1	3	3	3	4	
29	4	2	3	2	1	3	1	1	4	2	3	2	1	3	1	1	4	2	3	2	1	3	1	4	2	3	2	1	3	1	1	3	3	2	
30	3	3	4	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	2	4	4	4	
31	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	1	3	2	1	1	4	1	
32	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	4		
33	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2
34	5	4	1	1	1	2	1	2	5	4	1	1	1	2	1	2	5	4	1	1	1	2	1	5	4	1	1	1	2	1	2	1	2	4	
35	4	5	1	1	2	1	1	2	1	4	5	1	1	2	1	2	1	4	5	1	1	2	1	2	4	5	1	1	2	1	1	1	3	5	
36	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	
37	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	5	
38	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2
39	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	3	5	
40	5	3	1	1	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	5	4	
41	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	
42	2	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	1	4	1	
43	4	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	5	
44	2	4	1	3	1	2	1	2	2	4	1	3	1	2	1	2	2	4	1	3	1	2	1	2	4	1	3	1	2	1	2	1	3	3	
45	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	3	1	
46	4	3	1	1	2	1	1	2	4	3	1	1	2	1	1	2	4	3	1	1	2	1	1	4	3	1	1	2	1	1	2	1	1	5	
47	5	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	1	2	1	1	4	1	
48	3	4	1	1	2	1	1	2	3	4	1	1	2	1	1	2	3	4	1	1	2	1	1	3	4	1	1	2	1	1	2	1	1	4	5
49	5	1	1	5	1	2	2	1	5	1	1	5	1	2	2	1	5	1	1	5	1	2	2	5	1	1	5	1	2	2	1	1	4	5	
50	5	3	4	1	2	1	1	1	5	3	4	1	2	1	1	1	5	3	4	1	2	1	1	5	3	4	1	2	1	1	1	4	4	4	
51	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	5		
52	3	4	4	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	1	3	4	4	1	1	1	1	2	4	2	4	2	
53	3	2	4	3	1	2	1	1	3	2	4	3	1	2	1	1	3	2	4	3	1	2	1	3	2	4	3	1	2	1	1	4	1	1	
54	4	2	3	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	1						

ANEXO N° 13 Base de datos Calidad de Vida Laboral

Tabla 34. Base de datos 2

VARIABLE INDEPENDIENTE "CALIDAD DE VIDA LABORAL"																																			
SUJETOS	DIMENSION: NIVEL DE REMUNERACION				DIMENSION: SEGURIDAD Y BIENESTAR				DIMENSION: OPORTUNIDAD DE DESARROLLO				DIMENSION: OPORTUNIDAD DE PROGRESO				DIMENSION: INTEGRACION SOCIAL EN EL TRABAJO				DIMENSION: INSTITUCION EN LA ORGANIZACION				DIMENSION: TRABAJO Y ESPACIO TOTAL				RELEVANCIA SOCIAL DE LA VIDA EN EL TRABAJO						
	Ingresos financieros		Trabajo		Condiciones ambientales		Sostenimiento de la salud		Capital humano		Necesidades de poder		Desarrollo personal		Crecimiento		Igualdad		Relaciones interpersonales		Cumplimiento de los derechos laborales		Libertad de expresion		Equilibrio de la vida personal		Flexibilidad laboral		Reconocimiento		Empatia en el trabajo				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	
1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	5	
2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	1	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	5	1	2	
8	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	4	4	
9	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	
10	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	1	3	3	4	
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	2	1		
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	4	1		
15	4	5	5	3	2	1	1	1	4	5	5	3	2	1	1	1	4	5	5	3	2	1	1	4	5	5	3	2	1	1	5	5	3		
16	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
17	4	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	4	1	1	1	1	3	1	3	1	1	5	
18	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5	1	2	1	2	3	4	5	1	2	1	2	1	5	1	4	
19	4	4	1	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	2	4	4	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	2	1	5	1	
20	1	3	4	3	1	2	1	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	4	3	1	2	2	1	3	4	3	1	2	2	1	2	1	4	1	3
21	4	3	1	4	1	2	1	1	4	3	1	4	1	2	1	1	4	3	1	4	1	2	1	4	3	1	4	1	2	1	1	1	1	4	
22	3	2	5	1	1	2	1	2	3	2	5	1	1	2	1	2	3	2	5	1	1	2	1	3	2	5	1	1	2	1	2	5	1	3	
23	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	3	3	5	
24	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	5
25	5	1	4	1	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	5	1	4	1	1	1	1	1	1	4	4	4	
26	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	1	3	3	5	
27	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	
28	5	4	3	1	2	1	1	3	5	4	3	1	2	1	1	3	5	4	3	1	2	1	5	4	3	1	2	1	1	3	3	3	4		
29	4	2	3	2	1	3	1	1	4	2	3	2	1	3	1	1	4	2	3	2	1	3	1	4	2	3	2	1	3	1	1	3	3	2	
30	3	3	4	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	2	4	4	4	
31	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	3	2	1	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	4	1	
32	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	
33	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	1
34	5	4	1	1	1	2	1	2	5	4	1	1	1	2	1	2	5	4	1	1	1	2	1	5	4	1	1	1	2	1	2	1	2	4	
35	4	5	1	1	2	1	2	1	4	5	1	1	2	1	2	1	4	5	1	1	2	1	2	4	5	1	1	2	1	2	1	1	3	5	
36	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	
37	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	5	
38	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	
39	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	3	5
40	5	3	1	1	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	5	4	
41	2	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	
42	2	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	2	1	2	2	4	1	1	2	1	2	1	1	4	1	
43	4	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	5		
44	2	4	1	3	1	2	1	2	2	4	1	3	1	2	1	2	2	4	1	3	1	2	2	4	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3
45	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	3	3	1
46	4	3	1	1	2	1	1	2	4	3	1	1	2	1	1	2	4	3	1	1	2	1	4	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	5
47	5	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	2	1	1	5	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	1	1	1	4	1	
48	3	4	1	1	2	1	1	2	3	4	1	1	2	1	1	2	3	4	1	1	2	1	3	4	1	1	2	1	1	2	1	4	5		
49	5	1	1	5	1	2	2	1	5	1	1	5	1	2	2	1	5	1	1	5	1	2	2	5	1	1	5	1	1	2	2	1	1	4	5
50	5	3	4	1	2	1	1	1	5	3	4	1	2	1	1	5	3	4	1	2	1	1	5	3	4	1	2	1	1	2	1	1	4	4	
51	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	5		
52	3	4	4	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	1	1	2	3	4	4	1	1	1	3	4	4	1	1	1	1	1	2	4	2	4	
53	3	2	4	3	1	2	1	1	3	2	4	3	1	2	1	1	3	2	4	3	1	2	1	3	2	4	3	1	2	1	1	4	1	1	
54	4	2	3	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	1	1	4	2	3	1</																

ANEXO N°14 Base de datos SPSS

BASE DE DATOS CORREGIDO.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 93 de 93 variables

	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11
1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1
2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
8	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1
9	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1
10	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3
11	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
15	4	5	5	3	2	1	1	1	4	5	5
16	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1
17	4	1	1	1	3	1	3	1	4	1	1
18	3	4	5	1	2	1	2	1	3	4	5
19	4	4	1	1	1	1	1	2	4	4	1
20	1	3	4	3	1	2	2	1	1	3	4
21	4	3	1	4	1	2	1	1	4	3	1
22	3	2	5	1	1	2	1	2	3	2	5
23	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20:46
16/10/2019



En caso de incumplimiento a nuestras políticas, así como para evitar prácticas que atenten contra el respeto a los derechos humanos, incluyendo trabajo infantil, trabajo forzoso o libertad de asociación; nuestros colaboradores y proveedores pueden hacer denuncias confidenciales y anónimas vía telefónica, correo electrónico o mensajería instantánea, a través de nuestro Sistema **#OEDILO**.

Estas denuncias son recibidas por el área de Recursos Humanos para su debido seguimiento y resolución.

El Sistema **#OEDILO** clasifica los reportes en tres aspectos:

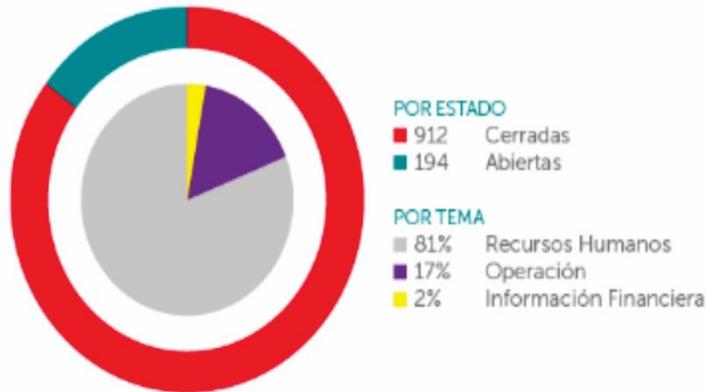
RECURSOS HUMANOS: Abuso de autoridad, acoso sexual, discriminación, ambiente de trabajo, salud, seguridad, cuidado del medio ambiente.

OPERACIÓN: Incumplimiento de políticas, contratos, leyes o reglamentos, fraudes, quejas de clientes o proveedores y conflictos de interés, entre otros temas que afecten la eficiencia operativa.

INFORMACIÓN FINANCIERA: Operaciones ficticias, distorsión de registros contables, revelaciones no realizadas y disponer de información confidencial, entre otros.

En 2018 recibimos un total de mil 106 reportes, de las cuales 82% fueron cerradas durante el año. De éstas, ninguna estuvo relacionada con trabajo infantil, trabajo forzoso o libertad de asociación. Además, logramos reducir nuestro tiempo promedio de atención, pasando de 190 a 50 días, manteniéndonos dentro del benchmark internacional.

REPORTES



Como una organización multinacional en crecimiento, con más 1000 colaboradores en más de 10 departamentos, es esencial para nosotros comprender sus intereses principales.

En 2018 lanzamos la encuesta anual del Índice de Oechsle, realizada en más de 10 tiendas en Lima metropolitana, para medir el progreso en nueve dimensiones estratégicas y 37 prácticas prioritarias. Con base en la retroalimentación de cerca de mil colaboradores, lo que representa una cobertura en participación de 87%, registramos un incremento de cinco puntos en el índice de salud organizacional general con respecto a la encuesta de 2016, con un incremento de un punto anual.

Para garantizar que nuestros colaboradores se desarrollen en un ambiente laboral positivo, respetuoso y equitativo, también llevamos a cabo la Encuesta de Clima Laboral. Este diagnóstico lo realizamos cada dos años en los centros de trabajo, en 2018 evaluamos a toda nuestra empresa, con una tasa de participación del 90.4% de los colaboradores, manteniendo la puntuación de satisfacción de nuestros empleados, comparado con la encuesta anterior.



Resultados de estudio de estrés laboral 2018

Oechsle - Centro Cívico



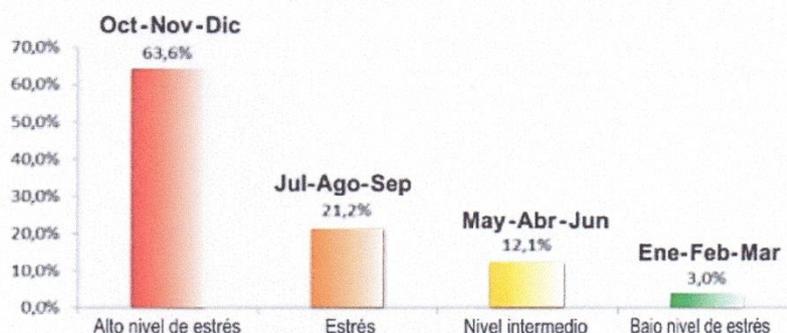
El estudio se inscribió en colaboración con la Jefatura de Seguridad y Salud Ocupacional (SST), que se encarga de evaluar los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos todos los colaboradores de Oechsle., también se realizó los exámenes médicos ocupacionales con el fin de examinar la salud física de todos los colaboradores.

Actualmente, la jefatura de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional (SISO) está realizando valoraciones de riesgos psicosociales a todos los colaboradores que desempeñan puestos de alto riesgo, estas valoraciones constan de cuestionarios sobre riesgos psicosociales intralaborales y extralaborales, así como cuestionarios de medición de estrés y de sintomatología patológica; estas valoraciones se las realizaron a los colaboradores de las diferentes áreas de la organización de Oechsle Centro Cívico, en coordinación con GTH.

Áreas	Promedio Anual		
	Porcentaje	Colaboradores	Monto usado
Damas	4,6%	30	S/. 75,00
Juvenil Mujer	6,0%	32	S/. 80,00
Juvenil Hombre	4,1%	25	S/. 65,00
Infantil	4,6%	20	S/. 87,00
Perfumería	5,3%	15	S/. 90,00
Almacén	4,8%	100	S/. 55,00
Electro	6,6%	40	S/. 65,00
Lencería	7,6%	10	S/. 96,00
Diseño	11,1%	8	S/. 90,00
Prevención	4,6%	30	S/. 68,00
Plataforma	1,3%	20	S/. 60,00
Administrativa	3,0%	15	S/. 55,00
Totales	6,3%	345	S/. 886,00

Mujeres = 150
Hombres = 195

Resultado del último trimestre 2018.



#oeconpropósito



1, 2, 3...
**CERO
ESTRÉS**

**EVALUACIÓN TRIMESTRAL 2018
OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE**

Te invitamos a participar del
curso virtual regulatorio de SST

MANEJO DE ESTRÉS

Fecha
límite:
20 Dic.

Solo debes **seguir estos pasos:**

- 1** Ingresa desde cualquier dispositivo al aula virtual:
<http://oechsle.ucic.pe/>
Coloca como usuario tu DNI y tu contraseña.
Si es la primera vez que ingresas a la plataforma,
la contraseña será tu número de DNI.
- 2** En la sección **Mis Pendientes**, ubica el programa
Seguridad y Salud en el Trabajo y da clic en el
curso **Manejo de estrés - 2018**.
- 3** Revisa el recurso interactivo, **completa la encuesta
de satisfacción** y **resuelve la evaluación**.

Recuerda que tu participación es obligatoria.

Consultas con **Eliana Suárez**
✉ Eliana.Suarez-prc@oechsle.pe



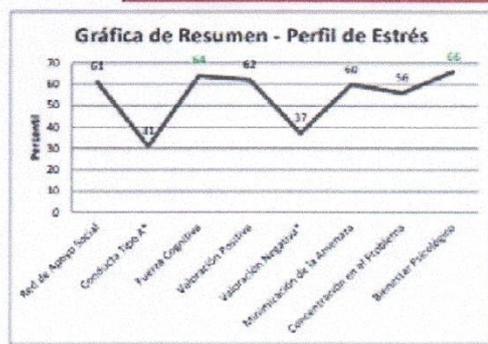
Regulado por:
PERU Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo



Análisis anual de estrés laboral 2018

Oechsle

Es importante resaltar que uno de los más importantes hallazgos de esta investigación es evidenciar cómo la situación económica se convierte en el estresor más significativo del ámbito extra-laboral. Se puede percibir que los colaboradores del área administrativa le brindan mayor atención a la condición extra-laboral, minimizando así los factores de riesgo respecto al estrés. Mientras los operarios, reponedores y vendedores al no darle la debida importancia a lo extra-laboral, presentan mayor riesgo de estrés. En este sentido se debe enfatizar en que las áreas estudiadas no deben continuar ignorando este aspecto porque de hacerlo estarían incumpliendo las políticas de SST y para cada jefe encargado que le atañe para su equipo y la organización en general. Para Oechsle las condiciones extra-laborales de sus representantes no representan un gasto, al contrario, es una gran inversión dado que colaboradores motivados, agradecidos, tranquilos y con una buena calidad de vida son garantía de crecimiento laboral y personal.



Estresores más comunes encontrados en las áreas

[Signature]
VERÓNICA DEL CARMEN VARGAS TORANTE
 Jefe de Gestión y Desarrollo Humano
 OECHELE - CENTRO CÍVICO

Numero Encuestados 320

Estresores	Núm. ítems	Resultado
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	13,27
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	13,70
Territorio organizacional	3, 15, 22	8,58
Agotamiento emocional	4, 14, 25	10,24
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	11,36
Despersonalización	7, 9, 18, 21	14,03
Respaldo del grupo	8, 19, 23	9,91
TOTALES		81,09



#oeconpropósito

ANEXO N^o 16 Fotos del almacén de Oechsle – Centro Cívico



Fotos del almacén de Oechsle – Centro Cívico



ANEXO GRAFICO

Grafico 1 Estrés Ocupacional y Calidad de Vida Laboral

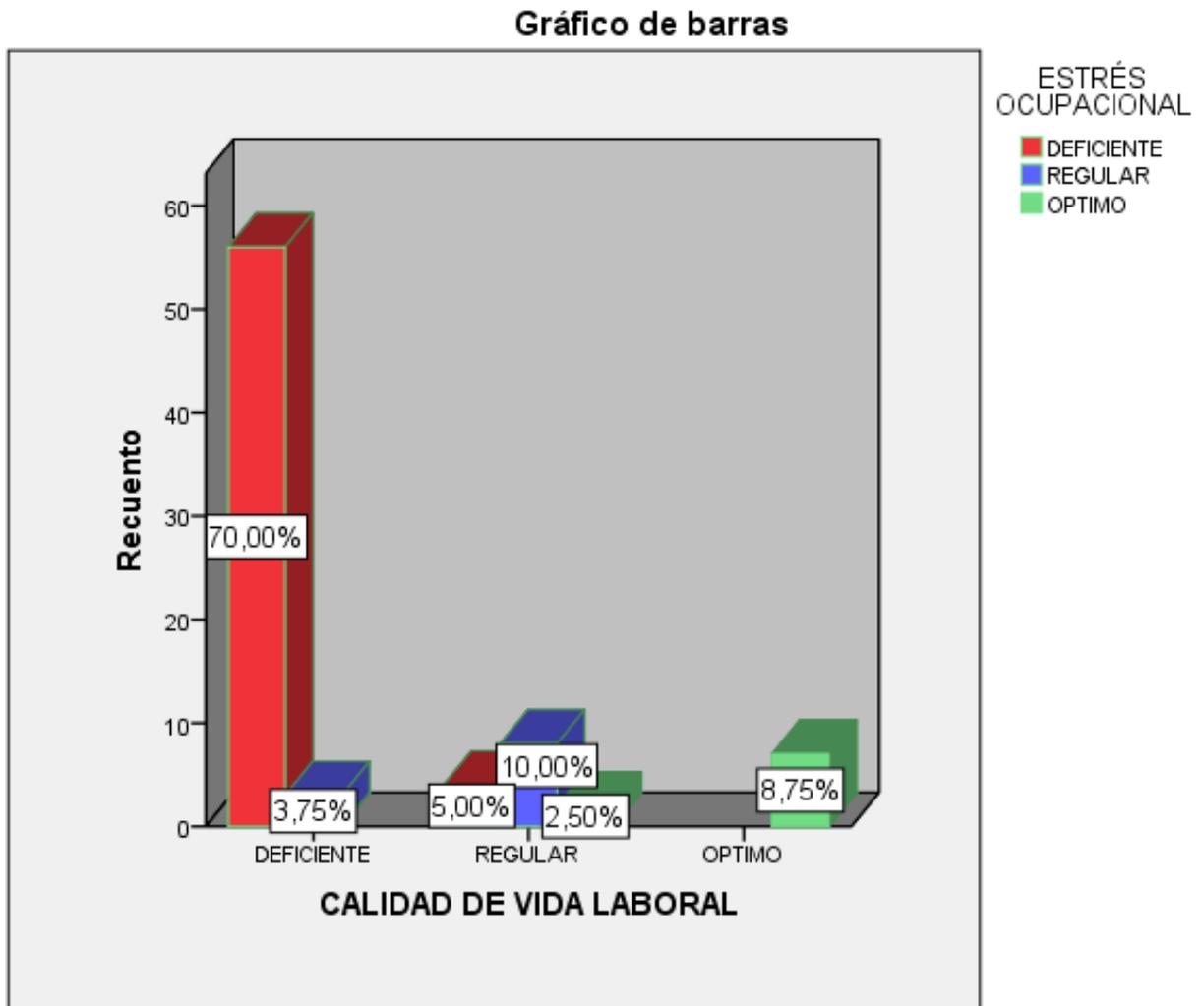


Grafico 2 Agotamiento Emocional y Calidad de Vida Laboral

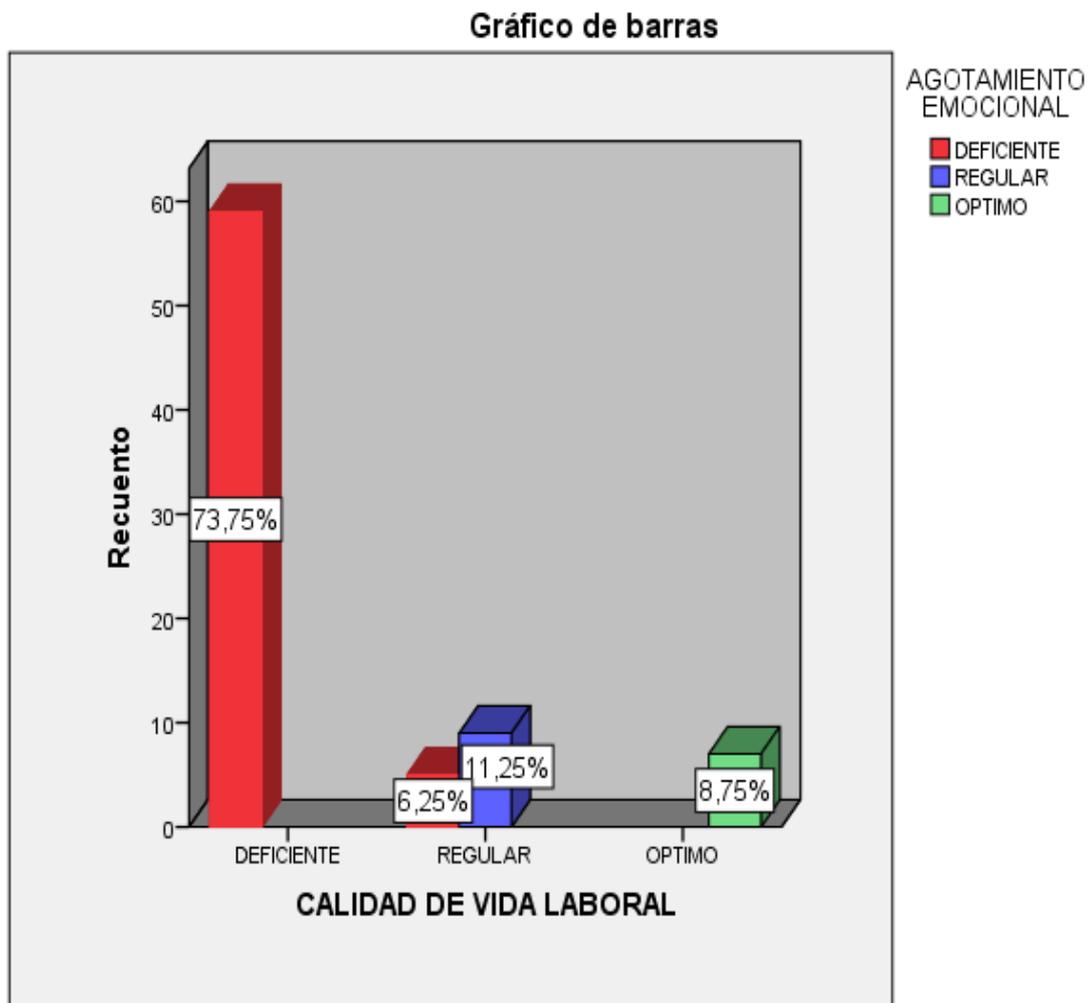


Grafico 3 Despersonalización y Calidad de Vida Laboral

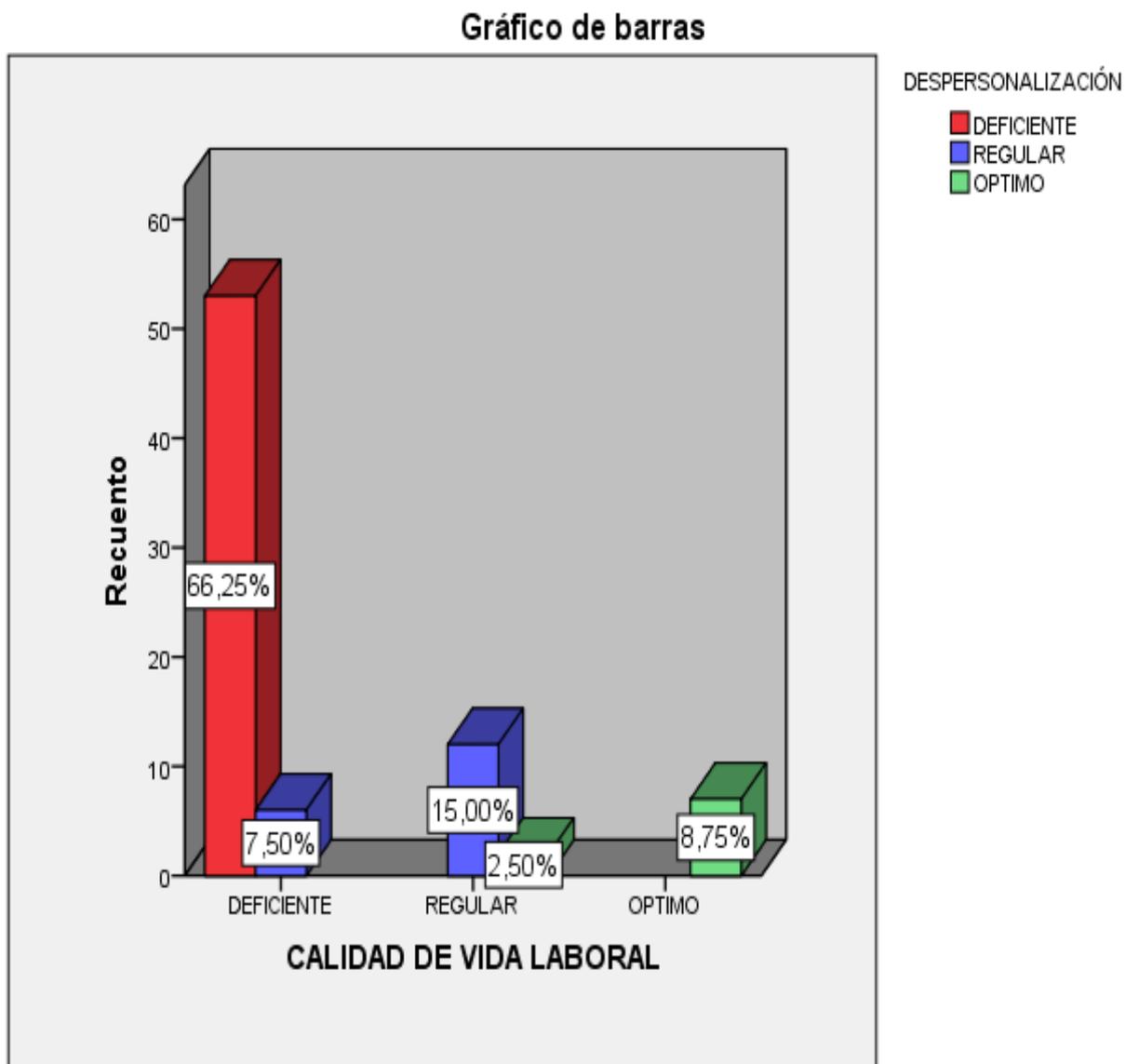
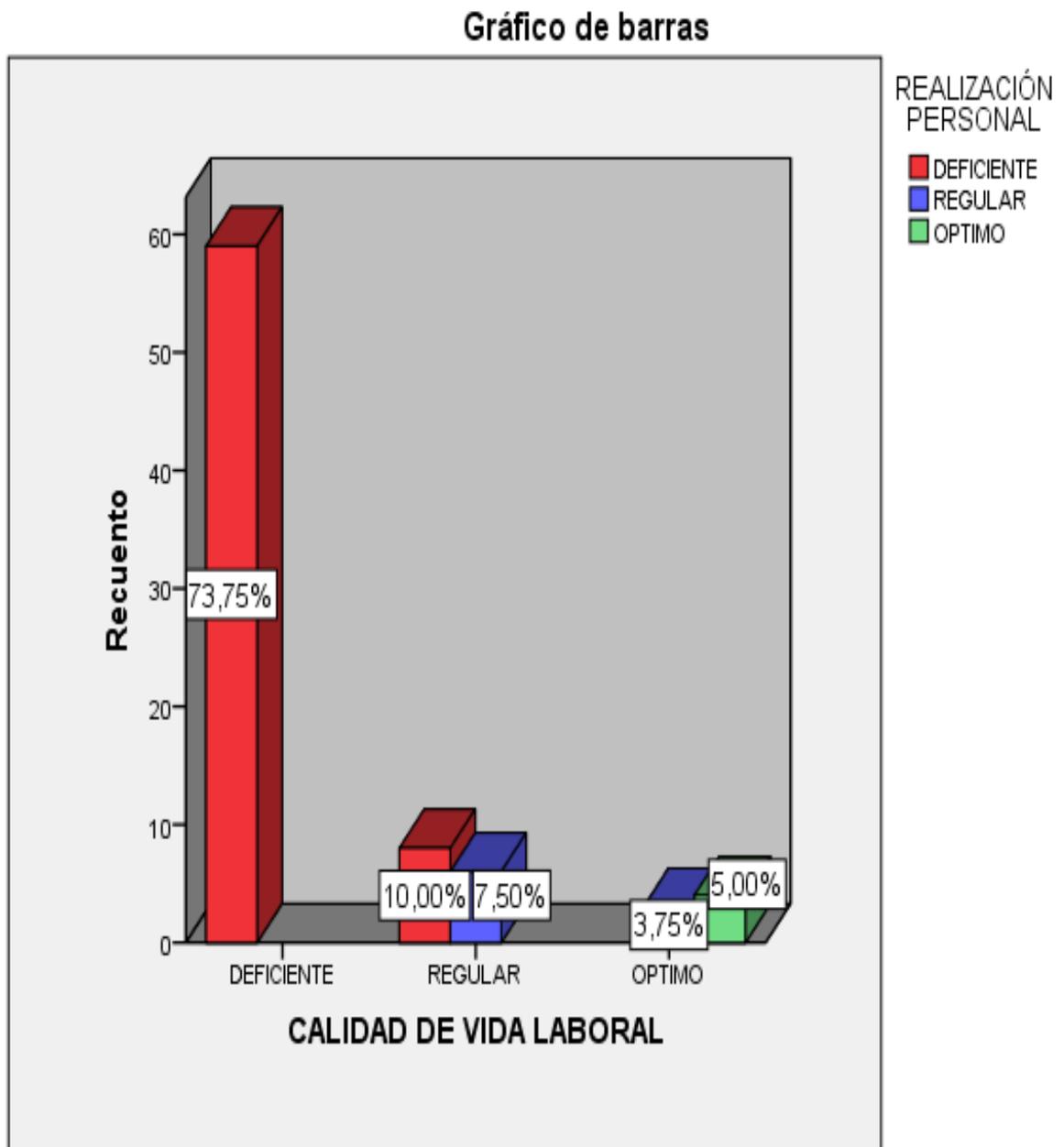


Grafico 4 Realización Personal y Calidad de Vida Laboral



Anexos 17: Validación de los instrumentos Estrés Ocupacional y Calidad de vida laboral

Validación de la variable 1: Estrés Ocupacional

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Bachiller en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

 Firma Alexis Danny Mallaupoma Espinoza DNI: 48364510	 Firma Luis Alberto Suyo Rua DNI: 77796103
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Ruiz Villaveaco Rivas Gomez DNI: 02809844

Especialidad del validador: ASesor en G-TO-LOG-CC

10 de Setiembre del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante
Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Luis Flores Bolivar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Bachiller en Administración.

El título del proyecto de investigación es: *"Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Alexis Danny Mallaupoma Espinoza

DNI: 48364510



Firma

Luis Alberto Suyo Rua

DNI: 77796103

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

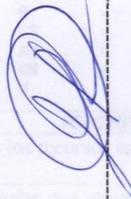
Apellidos y nombres del juez validador: Flora Balcón de Alarab DNI: 10352413

Especialidad del validador: My Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Setiembre del 2019



Firma del Experto Informante
Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Magtr. Juana Roncal Huaman

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Bachiller en Administración.

El título del proyecto de investigación es: *"Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Alexis Danny Mallaupoma Espinoza

DNI: 48364510



Firma

Luis Alberto Suyo Rua

DNI: 77796103

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Estrés Ocupacional

Inventario conociendo mis emociones

N°	Ítems	Pertinencia 2			Claridad 3			Sugerencias			Sugerencia	
		MD	SA	MA	MD	SA	MA	MS	AS	MA		
	Dimensiones / Ítems											
	Variable: Estrés Ocupacional											
	Dimensión 1: Agotamiento Emocional											
	Indicador 1: Recursos Emocionales											
1	Los jefes suelen tomar importancia a los recursos emocionales que sienten los colaboradores en el trabajo		X			X					X	
2	Suele sentir que los recursos emocionales que utilizan los jefes son los correctos		X			X					X	
	Indicador 2: Desinterés											
3	Suelen sentir los colaboradores una sensación de desinterés en el trabajo		X			X					X	
4	Suelen sentir desinterés los jefes respecto a la vida de sus colaboradores		X			X					X	
	Indicador 3: Decepción Laboral											
5	En algunas ocasiones suele sentir una decepción laboral con respecto a la gestión que se da en la empresa			X			X					X
6	Ha sentido decepción laboral con las condiciones que ofrece la empresa a sus colaboradores		X				X					X
	Indicador 4: Desgano Emocional											
7	Ha llegado a presentarse casos de colaboradores que sienten una sensación de desgano emocional en el trabajo			X			X				X	
8	Suele traer el desgano emocional en el trabajo problemas con los jefes			X			X					X
	Indicador 6: Nivel Físico											
9	Siente que el nivel físico que tienen los colaboradores afecta a la actividad en el trabajo			X			X				X	
10	El nivel físico de los colaboradores en el trabajo suele ser el adecuado		X				X					X
	Indicador 7: Irritabilidad											
11	Suele sentir irritabilidad en su puesto de trabajo			X			X				X	
12	Siente que su carácter influye muchas veces en la irritabilidad que siente en la empresa		X				X					X
	Indicador 8: Necesidad de poder											
13	Considera usted que su necesidad de poder suele influir de manera negativa en los demás compañeros			X			X					X
14	Considera que la necesidad de poder en el trabajo suele traer problemas en las relaciones laborales		X				X					X
	Dimensión 2: Despersonalización											
	Indicador 9: Entorno											
												Sugerencia

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Juan José Soto Salas DNI: 06186370

Especialidad del validador: Gestión Pública

10 de Setiembre del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Validación de la variable 2: Calidad de vida laboral

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Bachiller en Administración.

El título del proyecto de investigación es: *"Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019"* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma
Alexis Danny Mallaupoma Espinoza
DNI: 48364510


Firma
Luis Alberto Sujo Rua
DNI: 77796103

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: RUIZ MAURICIO RAMIRO GARCIA DNI: 01809744

Especialidad del validador: ASESOR TECNOLÓGICO

10 de Setiembre del 2019

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Luis Flores Bolivar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Bachiller en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "*Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Alexis Danny Mallaupoma Espinoza

DNI: 48364510



Firma

Luis Alberto Suyo Rúa

DNI: 77796103

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Flores Bolívar dos DNI: 60502490

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública

10 de Setiembre del 2019



Firma del Experto Informante
Especialidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Magtr. Juana Roncal Huaman

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Bachiller en Administración.

El título del proyecto de investigación es: "*Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle - Centro Cívico, Cercado de Lima, 2019*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Alexis Danny Mallaupoma Espinoza

DNI: 48364510



Firma

Luis Alberto Suyu Rúa

DNI: 77796103

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Juanma Ponce Suarez Bafna DNI: 06186370

Especialidad del validador: Gestión Pública

10 de Setiembre del 2019

- ¹Perdencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros Alexis Danny Mallaupoma Espinoza, identificado con D.N.I N° 48364510, y Luis Alberto Suyo Rua identificado con D.N.I N° 77796103, estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifestamos que el producto académico que lleva como título “Estrés ocupacional y Calidad de vida laboral en los trabajadores del área de almacén de la empresa Oechsle – Centro Cívico, Cercado de Lima” para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, pasamos a informar:

1. Hemos referenciado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, además hemos procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No hemos empleado ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado nos ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tenemos conocimiento de que nuestra investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, nos sujetamos a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, 11 de Diciembre del 2019



Firma

Luis Alberto Suyo Rua

DNI: 77796103



Firma

Alexis Danny Mallaupoma Espinoza

DNI: 48364510