

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**ESTRÉS EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA
LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA SUB
REGIONAL CHANKA ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2018**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentada por:

YUDY HUASCO GARFIAS

Andahuaylas, Perú

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**ESTRÉS EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA
LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA SUB
REGIONAL CHANKA ANDAHUAYLAS – APURÍMAC, 2018**

YUDY HUASCO GARFIAS

Asesor:

Dr. Joaquín Machaca Rejas

Andahuaylas, Perú

2019



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el local de Auditorio de ZPAE, de Sede Académica de Cuzalvacayo de la Universidad Nacional José María Arguedas, en la ciudad de San Jerónimo - And., siendo las 9:00 horas del día doce de Setiembre del año 2019, se reunieron el Dr. Clemente Marín Castillo - Presidente, Mg. Simón José Cama Flores - Secretario y el Mg. Edwin Mescco Cáceres Vocal integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: Estés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018 cuyo autor es el Bachiller en Administración de Empresas Huasco Garfias Judy, y su Asesor Dr. Joaquín Machuca Rojas, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por Unanimidad, al Bachiller en Administración de Empresas Huasco Garfias Judy, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>15</u>	<u>Quince</u>	<u>Buena</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en dos (02) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Dr. Clemente Marín Castillo
DOCENTE
Princ. T.C.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Lic Edwin Mescco Cáceres
DOCENTE

DEDICATORIA

A mis padres Alvino y Teodora por su amor, sacrificio, apoyo y por haber cuidado de mi bienestar y educación, depositar su entera confianza en cada reto que se me presenta en la vida.

A mi hermana Dina por ser mi inspiración, motivación y creer en mí, acompañándome en los buenos y malos momentos de mi vida

A mis familiares especialmente para mis abuelas Juana y flora, mi abuelo Víctor a mis tíos y tías, por su apoyaron moral, económico, consejos, recomendaciones y estar siempre a mi lado.

Yudy

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi inspiración para ser una mejor persona cada día.

A la Universidad Nacional José María Arguedas por ser el alma mater en mí en educación y comprometida con mi formación profesional y darme la oportunidad en ser una profesional de bien.

A mis jurados, Dr. Clemente Marín Castillo, Mag. Simón José Cama Flores, Mag. Edwin Mescco Cáceres, tres grandes profesionales, a quienes agradezco por su paciencia e instrucciones en el inicio, avance y desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mi asesor Dr. Joaquín Machaca Rejas por su colaboración y el tiempo brindado quien estuvo apoyándome en todo momento.

A los docentes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, por haberme compartido sus conocimientos en el transcurso de mi formación profesional, gracias a sus consejos y enseñanzas

A los profesionales en formación integrantes del código 2013-1, amigos y amigas de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, con quienes compartí trabajos, responsabilidades, anécdotas inolvidables que fortalecieron mis conocimientos, no los voy a olvidar, haciendo que esta fuera la mejor etapa de mi vida

Al personal de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas por su paciencia, voluntad y tiempo en dar respuesta a mis interrogantes planteados facilitando la información.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador: En base a la conformidad y dar cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas se presenta la investigación titulada: Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018. Que surge de la voluntad y motivación de realizar una investigación con la finalidad de aportar conocimientos, que consienta la obtención de título profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

La investigación se origina de un problema que se manifestó en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral, este problema se corroboró mediante la observación, la entrevista y el cuestionario al personal, las expectativas que tienen ellos para mejorar su calidad de vida laboral.

El objetivo de la pesquisa tiene es establecer la relación que existe entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018. Ambos temas son muy importantes y fundamentales en una organización, a lo largo del tiempo se ha venido tratando a nivel mundial, nacional pero no local. Este pertenece a la línea Dirección y Gestión talento humano (que pertenece al área de comportamiento organizacional), se ha tomado en circunspección aspectos metodológicos que comprendan el proceso, etapas y desarrollo de la investigación.

La investigación es de tipo descriptiva-correlacional, para la obtención de la información se trabajó con setenta y dos trabajadores, se empleó el cuestionario estructurado de Likert que consta de 36 ítems, para el procesamiento de los datos se manejó el Excel 2019, para las tablas de frecuencias, contrastaciones de la hipótesis se empleó el Spss ver 23.

De esta manera cumple con los parámetros establecido por el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis de la Escuela Profesional de Administración de Empresas y el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional José María Arguedas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
CHUMASQA QILLQA	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Delimitación	19
1.4. Justificación	20
1.5. Objetivos	22
1.5.1. Objetivo general	22
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
CAPÍTULO II.....	23
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Antecedente internacional	23
2.1.2. Antecedente nacional	26
2.1.3. Antecedente local	29
2.2. Marco Teórico.....	32
2.3. Marco Conceptual.....	48
2.4. Marco Institucional.....	51

CAPÍTULO III.....	54
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.1. Hipótesis.....	54
3.1.1. Hipótesis general.....	54
3.1.2. Hipótesis específicas	54
3.2. Variables	54
3.3. Operacionalización de variables	55
3.4. Metodología.....	57
3.4.1. Enfoque.....	57
3.4.2. Tipo de estudio	57
3.4.3. Diseño de investigación.....	58
3.5. Población y Muestra	58
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	59
3.7. Métodos de análisis de datos	61
CAPÍTULO IV	63
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	63
4.1. Resultados de la investigación.....	63
4.1.1. Validez.....	63
4.1.2. Fiabilidad	64
4.2. Datos generales.	66
4.3. Distribución de frecuencias de Variables y Dimensiones	71
4.4. Contrastación estadística de hipótesis.....	86
CAPÍTULO V	92
DISCUSIÓN.....	92
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES.....	99
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	100
ANEXOS.....	103

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Organigrama GSRCH	53
Figura 2: Distribución de género de los trabajadores GSRCH	66
Figura 3: Distribución de la edad de los trabajadores.....	67
Figura 4: Distribución de Nivel académico de los trabajadores	69
Figura 5: Distribución de condición laboral de los trabajadores.....	70
Figura 6: Estrés en el trabajo	71
Figura 7: Estresor de ambiente físico.....	73
Figura 8: Estresor de nivel individual	74
Figura 9: Estresor de nivel grupal	75
Figura 10: Estresor organizativo	77
Figura 11: Calidad de vida laboral.....	78
Figura 12: Participación y control.....	79
Figura 13: Equidad económica	81
Figura 14: Medio ambiente	82
Figura 15: Satisfacción en el trabajo	84
Figura 16: Identidad y autoestima laboral	85

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Consecuencias del estrés en el trabajo.....	38
Tabla 2 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	62
Tabla 3 Escala de fiabilidad según Kuder y Richardson.....	64
Tabla 4 Estadística de fiabilidad: estrés en el trabajo y calidad de vida laboral.....	64
Tabla 5 Estadística de fiabilidad del estrés en el trabajo.....	65
Tabla 6 Estadística de fiabilidad de la calidad de vida laboral	65
Tabla 7 Género de los trabajadores de la GSRCH	66
Tabla 8 Edad de los trabajadores de la GSRCH	67
Tabla 9 Nivel académico de los trabajadores de la GSRCH	68
Tabla 10 Condición laboral de los trabajadores de la GSRCH	70
Tabla 11 Frecuencia del estrés en el trabajo	71
Tabla 12 Frecuencia del estresor de ambiente físico	72
Tabla 13 Frecuencia del estresor de nivel individual.....	74
Tabla 14 Frecuencia del estresor de nivel grupal.....	75
Tabla 15 Frecuencia del estresor organizativo.....	76
Tabla 16 Frecuencia de la calidad de vida laboral	78
Tabla 17 Frecuencias de participación y control	79
Tabla 18 Frecuencias de equidad económica.....	80
Tabla 19 Frecuencias de medio ambiente	82
Tabla 20 Frecuencias de satisfacción en el trabajo.....	83
Tabla 21 Frecuencias de identidad y autoestima laboral.....	85
Tabla 22 Correlación entre variables: estrés en el trabajo y calidad de vida laboral.....	87
Tabla 23 Correlación entre el estresor de ambiente físico y calidad de vida laboral.....	88
Tabla 24 Correlación entre el estresor de nivel individual y calidad de vida laboral	89
Tabla 25 Correlación entre el estresor de nivel grupal y calidad de vida laboral	90
Tabla 26 Correlación entre el estresor organizativo y calidad de vida laboral	91

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación	104
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....	106
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos	108
Anexo 4: Cuestionario.....	111
Anexo 5: Lista de cotejo.....	113
Anexo 6: Hoja de entrevista	114
Anexo 7: Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	116
Anexo 8: Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2016	119
Anexo 9: Información solicitada para trabajo de Investigación	121
Anexo 10: Registro de trabajadores periodo 2017	123
Anexo 11: Fotografías de la investigación.....	126
Anexo 12: Manual de organizaciones y funciones	128
Anexo 13: Reglamento de la organización y función.....	132
Anexo 14: Plan de capacitación	136

RESUMEN

El presente trabajo de investigación: estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal en la Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018. Ha tenido como objetivo establecer la relación que existe entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

La investigación se llevó a cabo desde el mes de marzo al mes de agosto del presente año, corresponde a un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, de tipo de diseño transeccional correlacional.

La población, consta de un total de 72 trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, la muestra, se tomó al total de trabajadores, ya que esta institución presenta un número pequeño de trabajadores, para las técnicas de recolección de datos se tomó la encuesta y entrevista, los instrumentos de recolección de datos fue cuestionario y hoja de entrevista estructurada, el cuestionario de la primera variable estrés en el trabajo tuvo 18 ítems de la segunda variable la calidad de vida laboral también tiene 18 ítems, para la escala de medición del instrumento se utilizó siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca.

Asimismo, se realizó el procesamiento de datos a una hoja Excel y después al Spss donde se obtuvo un alfa de Cronbach de ,852 que representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento. Al contrastar la hipótesis general de la investigación, se tuvo como resultado final el coeficiente de Rho de Spearman $r = ,489^{**}$, un valor sig. ,000 nivel de significancia, que reafirma el nivel de confianza del 99% que, la relación es significativa positiva moderada entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.

El análisis de los resultados de la presente investigación ha permitido corroborar y confirmar los objetivos, lográndose presentar las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se establece la correlación significativa que existe entre las variables (estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral).

Palabras claves: Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral

ABSTRACT

The present research work: stress at work and the quality of working life of staff in the Sub Regional Management Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018. has aimed to establish the relationship that exists between stress at work and the quality of working life of the staff in the Sub Regional Management Chanka Andahuaylas

The investigation was carried out from March to August 2019, is of a quantitative approach, the research design is non-experimental, the research work is of the correlational transectional design type.

The population, worked with all workers of the Sub Regional Management Chanka Andahuaylas, a total of 72 people, the sample was taken from the total number of workers, as this institution has a small number of workers, for data collection techniques, the survey and interview were taken, the data collection instruments were questionnaire and structured interview sheet, the questionnaire of the first variable stress at work had 18 items and the second variable quality of working life also has 18 items, for the measuring scale of the instrument was always used, almost always, sometimes, very few times and never.

Also, data processing was performed to an Excel sheet and then to Spss, where an alpha from Cronbach of, 852 was obtained, represents an excellent reliability of the instrument application. When contrasting the general hypothesis of the investigation, the final result was the Rho coefficient of Spearman $r = ,489^{**}$, a sig. value. This reaffirms the confidence level of 99% that, the relationship is significant positive moderate positive between stress at work and the quality of working life of staff in the Sub Regional Management Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.

The analysis of the results of the present investigation has allowed to corroborate and to confirm the objectives, being able to present the conclusions and recommendations. Finally, the significant correlation that exists between the variables (stress at work and the quality of working life) is established.

Keywords: Stress at work and quality of working life

CHUMASQA QILLQA

Kay llamkaymi qatipan taqwiriyninpi: sinchi sunquyuq nanaypi llamkay hinaspa chaynataq allin kawsaypi llamkaq runakunapaq chay hatun ruraykuna kamayuq mastariq wasi chankas antawayllas llaqta – apurimaq, 2018, karqa aypananpaq hinaspa huñunaspa tupachiyman kanchu icha manachu anchuykanakuy kay sinchi sunqu nanaypi llamkaqkunawan hinaspa chaynataq allin kawsaypi llamkaq runakunapa kay hatun ruraykuna kamayuq mastariq wasi chankas antawayllas llaqtapi.

Kay taqwiri y llamkaymi apakurqa pawkar waray killamanta hinaspa qapaq sitwa killakama kay 2019 watapi, qawariyninmi karqa yupayman apasqa, hinaspa siqichaynintaq mana tupanachisqa, yachay taqwiriyninñataq qawachisqa iskaynin kaqmanta riqsichispa.

Llaqta chuymaynintaq, rurakurqa llapallan llamkaqkunawan chay hatun ruraykuna kamayuq mastariq wasi chankas antawayllas llaqtapi, llapallanmi karqa 72 runakuna. Qawana chuymaynintaq karqa, llapallan llamkaqkunamanta qawachisqa, imarayku kay umalliq wasipim aslla yupaypi runakuna kasqanrayku, chaynataq yupasqa kananpaq huñuchikurqa tapukuykunapa ukunta, chaynataq kay huñuypaq churakurqa puntakaq sinchi sunqu nanaypi llamkaypaq 18 tapukuykuna huknin allin kawsaypi llamkaq runakunapaq kallarqantaq 18 tapukuykuna, chay siqichayninpi churakurqa kaynata nispa chayna, ichapas chayna, maynin chaynillan, mana chaynachu.

Chayhinallataq, rurakurqa huk rurayta llapan maskasqanmanta Excelnisqa qillqana rapipi, chaymantataq Spssnisqawan chaypin rurakurqataq alfa Cronbachnisqawan chay ,852 kaymi qawachin alli-allin iñiñapaqhina chay rurayninkunata. Chaymi tupachiypi rimayllapi nisqamanhina yachay taqwiriypi, chayarqa tukupayninman Rho de Spearmannisqawan $r = ,489^{**}$, huk chanin sig. ,000 huqarikurqa wichayman, rimarin allinniqa 99% ima, tupanachiynin allin kasqanta sinchi sunquyuq nanaypi llamkaypi hinaspa chaynataq allin kawsaypi llamkaq runakunapaq chay hatun ruraykuna kamayuq mastariq wasi chankas antawayllas llaqta – apurimaq, 2018.

Allinta maskaspa qatipayninmi kay yachay taqwiri y llamkaypi kichariykun yanapaykunapaq hinaspa arí aypaykun maskasqanta, qawarichin chuymayninta hinaspa kunakuyninkunta churaykun.

Tukupaypi churakun allinta tupanachispa chay iskayrikchaq qatipanapaqkaqta sinchi sunquyuq nanaypi llamkay, hinaspa chaynataq allin kawsaypi llamkaq runakunapaq kaqta.

Pisi rimayllapi riqsichiy simi: sinchi nanaypi sunquyuq llamkay, allin kawsaypi llamkaq runakunapaq.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada: Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018, tiene por finalidad establecer la relación que existe entre estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal de la institución ya mencionada.

El estrés en el trabajo es un problema que acoge a la mayoría de los trabajadores, esto surge por las reacciones del organismo frente a las necesidades no cubiertas lo genera que el trabajador entre en una situación de pánico, miedo y sobresalto. Las causas principales para estas reacciones están en el ambiente donde trabaja, con las personas con quienes trabaja en la organización donde trabaja todas estas reacciones hacen que el este en conflicto consigo mismo y que finalmente este genere una reacción propia. La calidad de vida el trabajador puede mejorar si incluimos al trabajador en las actividades de la organización, con una mejor estimulación económica, con capacitaciones, guías y entrenamientos que generan una mejor autoestima propia en los trabajadores y una identidad con la institución. La presente investigación consta de cinco capítulos establecidos de la siguiente manera:

Capítulo I: se centra en el problema general y específico de la investigación, la delimitación temporal, espacial y teórica, la justificación teórica, social y práctica; así mismo contiene los objetivos generales y específicos de la investigación.

Capítulo II: se centra en la fundamentación teórica de la investigación como los antecedentes, marco teórico y marco conceptual.

Capítulo III: está referido a la metodología de la investigación, la hipótesis, la variable, la operacionalización de la variable, la metodología: el enfoque, el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección y el método para analizar los resultados de la investigación.

Capítulo III: contiene la presentación de resultados el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron de la investigación tras la aplicación de los instrumentos estadísticos correspondientes, asimismo, se detallara la contrastación estadística de hipótesis.

Capítulo V: está referido a la Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Bibliografía y Anexos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel mundial, la calidad de vida laboral es un tema muy importante para las organizaciones, dado que está referida a la protección de la integridad física y mental de los trabajadores. En la situación actual, la calidad de vida laboral pasa por momentos de conflicto, donde el nivel de incertidumbre laboral va en aumento y el logro de las condiciones laborales ha disminuido, esto debido a la globalización que ha impactado negativamente en la calidad de vida laboral, en las formas de empleo, la inseguridad de los puestos de trabajo, los acomodamientos de tipo temporal o eventuales va dejando a muchos trabajadores fuera del sistema de protección provisional y de salud.

Quispe (2018) define al estrés en el trabajo a la manera de reaccionar de un cuerpo en momentos que dañan físicamente y psicológicamente, por más que sea real o sentidas. En la situación en que el cuerpo se siente amenazado, asustado o coaccionado, se inicia una reacción química en el cuerpo, como respuesta a esta situación, el cuerpo actúa de forma que pueda evitar lesiones, conocido como estrés.

También definimos la calidad de vida laboral, como una filosofía de trabajo porque hace énfasis en el bienestar físico y mental del trabajador, mejorando el grado de satisfacción a nivel personal y profesional que van protegiendo y promoviendo la seguridad laboral y las oportunidades.

Oxford Economics (2014) en colaboración con SAP (Systems, Applications, Productos in Data Processing), realizó dos grandes encuestas en el segundo trimestre de 2014, llegó a más de 2.700 ejecutivos y más de 2.700 empleados en 27 países. Concluyó, que las empresas se centren en los cambios, las oportunidades, los riesgos al alcance de la mano, el compromiso y la lealtad son esenciales para una fuerza de trabajo exitosa, sin embargo, existe una brecha significativa entre los incentivos y las comodidades que ofrecen las empresas y lo que los empleados realmente desean. (p. 10)

La calidad de vida laboral es afectada por la presencia de señales de estrés laboral, con el pasar del tiempo se agrava la situación y repercute en el entorno laboral, familiar y social. El ambiente laboral provocando el aumento y traspiés de trabajo, falta de eficiencia y eficacia en la entrega de tareas, entorpecimiento en la solución de inconvenientes y problemas, todo esto ocasionado por la falta de apoyo de los superiores, la falta de comunicación y confianza entre trabajadores y jefes.

García, González, Aldrete, Acosta, & León (2014) En los años setenta en Estados Unidos el Movimiento de Calidad de Vida Laboral, según refiere, el mismo que hacía alusión al “nivel de vida” y “bienestar psicológico”. Asimismo, se aprecia una creciente concientización a nivel mundial sobre el estrés y la manifestación de sus síntomas, responsables directos de las enfermedades físicas, psíquicas y sociales más comunes que afectan al hombre. Alteración de los ritmos biológicos, fisiológicos y psicológicos, inestabilidad, depresión, inseguridad e incertidumbre interfieren en la salud del trabajador y a su vez, en el ambiente laboral; el aumento de los niveles de estrés dificulta la integración al trabajo y muchos profesionales experimentan frustración y un estado de tensión emocional (p. 98).

El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo contribuyendo a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prologado a los acontecimientos laborales traumáticos puede originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desembolsen en la falta de asistencia al trabajo e impida que el empleado pueda volver a trabajar. (Leka, Griffiths, & Cox, 2004, p. 8)

En el Perú el Instituto de Integración, Análisis y Comunicación (2015) realizó una investigación donde afirma que: seis de cada diez peruanos afirman que su vida ha sido estresante durante el último año, según la última encuesta del Instituto Integración. El estrés es una condición que todos hemos sentido alguna vez, en el largo plazo genera graves problemas para nuestra salud y bienestar.

El estrés se desarrolló como una intransigencia natural ante las amenazas del entorno, lo que en consecuencia lleva a los trabajadores de la organización a tener un desequilibrio físico y emocional. Las contradicciones entre las oportunidades y las amenazas interactúan permanentemente, y el paradigma del ser humano y del éxito también cambia, primando “el tener” “sobre el ser”, la gratificación inmediata, el dinero

como lo único valioso en la vida y el éxito como meta por alcanzar a toda costa y en tiempo.

En la ciudad de Andahuaylas son muchas las investigaciones realizadas sobre motivación, clima organizacional, cultura organizacional, habilidades humanas, desempeño laboral, inteligencia inicial pero no se le da la debida importancia a los problemas que ocasionan el estrés en el trabajo y como esta afecta está en la calidad de vida laboral que tiene el personal.

Mediante la entrevista en la investigación se identificó el problema que se viene produciendo en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, como esta va afectando y provocando en los trabajadores que estén más deprimidos, cansados, angustiados, irritables, son incapaces de concentrarse y se sienten menos comprometidos con la institución, el aumento de los niveles de estrés dificulta la integración al trabajo y muchos de estos profesionales experimentan frustración y presentan un estado de tensión emocional. Todos los trabajos son potencialmente estresantes, aunque las tensiones varían considerablemente, en función de cada individuo y forma de afrontamiento.

De seguir con esta problemática en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas los trabajadores sufrirán un desperfecto o deterioro a nivel psicológico físico, sufrirán un deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, dificultad para tomar decisiones, dificultad para relacionarse los con demás trabajadores ocasionando como desenlace la ansiedad y depresión que son conductas perjudiciales para la salud generando ineficacia, incapacidad, incompetencia en las laborales realizadas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el estrés en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿Cómo se relaciona el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?
- b. ¿De qué forma el estresor de nivel individual se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?
- c. ¿En qué medida el estresor de nivel grupal se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?
- d. ¿De qué forma el estresor organizativo se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?

1.3. Delimitación

Bernal (2010) “La delimitación o el alcance en investigación se refieren a la dimensión o al cubrimiento que ésta tendrá en el espacio geográfico, período de tiempo y perfil sociodemográfico del objeto de estudio” (p. 109).

1.3.1. Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación, se desarrolló en la Gerencia Sub Regional Chanka ubicada en la Provincia de Andahuaylas, con dirección en el Jr. Túpac Amaru N° 374.

1.3.2. Delimitación temporal

El presente trabajo de investigación, inicio del mes marzo y se concluyó en el mes de agosto del 2019. Dándose a conocer la correlación que existe entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral, sus dimensiones e indicadores.

1.3.3. Delimitación social

Para la investigación se estudió, analizó y se tomó en cuenta las opiniones de varones y mujeres que laboren en la Gerencia Sub Regional Chanka. Se seleccionó a esta población debido a que estas personas tienen una constante comunicación entre ellas.

1.3.4. Delimitación teórica

Los conceptos y teorías que están en este presente trabajo de investigación que se mencionan como temas principales son el estrés en el trabajo y la calidad de vida en el trabajo, las cuales están definidas por especialistas en el tema.

(Dolan, García, & Díez, 2005) define al estrés en el trabajo como el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o dicho mejor en otras palabras es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo. (p. 21)

(Segurado & Agulló, 2002) La calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), la calidad de vida laboral por tanto depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo. (p. 829)

1.4. Justificación

Bernal, (2010) afirma: La justificación se refiere a las razones del porque y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, justificar una investigación consiste en exponer los motivos por los cuales es importante llevar a cabo el respectivo estudio. (p. 109)

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), menciona que “la Justificación de la investigación Indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por

medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p. 40).

1.4.1. Justificación teórica.

“El propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.” (Bernal, 2010, p. 106)

El presente trabajo de investigación, se realizó con el propósito de contribuir al conocimiento sobre la correlación que existe entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral en la Gerencia Sub Regional Chanka.

García (2016) en su tesis puede afirmar que el estrés en el trabajo, es un fenómeno que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los diferentes factores psicosociales en las relaciones de trabajo son complicados y difíciles de comprender dado que representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, mediadas por las condiciones y el ambiente laboral y familiar. (p. 20)

Villar (2015) define, la definición del concepto de calidad de vida laboral está centrada en los aspectos subjetivos o psicológicos de los trabajadores, como son la satisfacción laboral, las relaciones laborales, la vinculación hacia el trabajo y los valores personales. También se centrada en la perspectiva está centrada en las condiciones objetivas del contexto laboral, tales como los sistemas de gestión, la estructura física, los factores ambientales y la seguridad laboral, entre otros. (p. 57)

1.4.2. Justificación práctica.

(Bernal, 2010) “Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo” (p. 106).

la investigación se realizó porque existe la necesidad encontrar una relación entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral en la

Gerencia Sub Regional Chanka. Para su posterior solución con propuestas y alternativas que resolverán el problema

1.4.3. Justificación metodológica.

“La justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (Bernal, 2010, p. 107).

Para la investigación se elaboró, validó y se realizó la confiabilidad de los instrumentos (cuestionario y entrevista) que permitió establecer pautas para el uso de métodos, con estos procedimientos, técnicas y pautas, los instrumentos están orientadas al desarrollo de la investigación de manera que tengan validez y fiabilidad para ser usados en otros trabajos investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el estresor de ambiente físico y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas - Apurímac.
- b. Identificar la relación que existe entre el estresor de nivel individual y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas - Apurímac.
- c. Establecer la relación que existe entre el estresor de nivel grupal y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas - Apurímac.
- d. Identificar la relación que existe entre el estresor organizativos y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas - Apurímac.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedente internacional

Sanchez (2011), realizo la investigación: *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*, en la Facultad de Psicología y Relaciones Humanas de la universidad abierta interamericana, Rosario – Argentina, 2011, para optar el título profesional de licenciada en psicología.

Esta investigación es de tipo descriptivo Correlacional con una población de 150 empleados, con una muestra total de 64 empleados, el instrumento que utilizo el investigador fue cuestionarios.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, el estresor que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente constituyendo un círculo vicioso. Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con sus superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y

afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto se da en ambos sexos.

La aportación de este estudio esta presentada en la justificación teórica y metodológica de la presente investigación, con respecto a este estudio también se menciona los agentes desencadenantes o estresores se encuentran en el ambiente donde trabajan.

García (2016) realizo la investigación: *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca, Cuenca 2015*, Facultad De Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca, Cuenca – Ecuador 2016 para optar el grado de maestría en seguridad e higiene industrial.

Esta investigación es de Tipo de investigación: Descriptivo, transversal, correlacional, Con una población de 607 personas (N), obtenida de la base de datos de Talento Humano, de las cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos de la Universidad de Cuenca, con una muestra (n) de 229 individuos, para recojo de información se utiliza la técnica de la entrevista y encuesta.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

En cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres, existiendo una relación estadísticamente significativa, entre la edad, con el cargo o puesto ($p = 0.00$) y el tipo y el régimen laboral (titular o contratado); en edades correspondiente a la categoría de adultos mayores.

En referencia al cargo o puesto, se encontró que existen cargos considerados culturalmente como propios de las mujeres, como asistentes administrativos, auxiliares y ayudantes, secretarias/os y, por el contrario, puestos de hombres como choferes, conserjes y técnicos ($p = 0.00$).

De acuerdo al modelo utilizado para el análisis se determinó evidencias de que existen diferencias estadísticamente significativas con

demanda psicológica para sexo, relación laboral y cargo o puesto. En cuanto a las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo o puesto y relación laboral. En Autoridad de decisión con edad, cargo o puesto y tipo de relación laboral. En amplitud de decisión con cargo / puesto y relación laboral.

La aportación de este estudio esta presentada en la justificación teórica de la investigación, con respecto a este estudio también se estudia al estrés laboral afirma que es un fenómeno que refleja la experiencia en el ambiente en que trabaja.

Villar (2015) realizo la investigación: *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement*, Departamento de Psicología Social de la Universidad de Sevilla, Sevilla, 2015, para otra el grado de doctor.

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, La población del estudio está constituida por la totalidad del personal sanitario (médicos, enfermeros y auxiliares de enfermería), trabajan en el hospital universitario Virgen del Rocío en Sevilla (N= 4.641), con un muestreo aleatorio-incidental obteniendo una muestra de 374 personas, para analizar los datos recogidos y de realizar inferencias con ellos, era necesario probar y validar la Escala de Resiliencia de Connor - Davidson y la escala de calidad de vida laboral WRQoL.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Respecto a la calidad de vida laboral, el nivel obtenido es superior al promedio. Estos niveles son similares en ambos sexos, sin embargo, son los auxiliares quienes presentan más CVL, seguidos de los enfermeros y por último los médicos.

Los niveles de resiliencia no difieren entre quienes trabajan en condiciones favorables o adversas. Pero altos niveles de resiliencia o de autoeficacia, condicionan altos niveles de vigor, engagement y CVL, y bajos de burnout.

Con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el presente estudio permite corroborar el inter juego entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico.

La aportación de este estudio esta presentada en la justificación teórica y en las variables en la investigación, con respecto a este estudio definido a la calidad de vida laboral de dos maneras subjetivos (psicológico) y perspectiva(contexto).

2.1.2. Antecedente nacional

Cruz (2017) realizo la investigación: *Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017*, Escuela Profesional de administración de empresas, Facultad de ciencias de la empresa de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – Perú, para optar el título profesional de licenciado en administración .

Esta investigación se utilizó el diseño de investigación es no experimental-transaccional-correlacional, Con una población de 446 trabajadores de la municipalidad de Huaura, con una muestra de 141 trabajadores, para recojo de información se utiliza la técnica de la encuesta.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Según la hipótesis general, se concluye que a un 0.802 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva considerable muy significativa entre la calidad de vida laboral y el estrés de los trabajadores; donde las dimensiones Factores individuales, los Factores del ambiente de trabajo, los Factores del trabajo y de la organización y los Factores del entorno socio laboral reconocimiento influyen en el estrés laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Según la hipótesis específica 1, se concluye que, a un 0.478 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva débil muy significativa entre los factores individuales y el estrés de los trabajadores;

esto no está indicando que el Equilibrio del trabajo-familia, satisfacción con el trabajo, desarrollo laboral y profesional, la motivación en el trabajo y bienestar influyen netamente sobre el estrés laboral que tiene los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Según la hipótesis específica 2, se concluye que, a un 0.568 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva media muy significativa entre los factores del ambiente de trabajo y el estrés de los trabajadores; la cual nosotros deducimos que las condiciones, seguridad y salud en el trabajo influyen en el estrés laboral que tiene los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Según la hipótesis específica 3, se concluye que, a un 0.541 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva media muy significativa entre los factores del trabajo y de la organización y el estrés de los trabajadores; donde nosotros decimos que el contenido y significado del trabajo, la retribución económica, la autonomía, la estabilidad laboral y la participación influyen en el estrés laboral que tiene los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura.

La aportación de este estudio se presenta en el instrumento y en el capítulo cinco en la discusión para la fundamentación como antecedentes y la contrastación con los resultados en la calidad de vida laboral, con respecto a este estudio se puede resaltar que da soporte a la investigación.

Choquejahuá (2017) realizó la investigación: *“Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la universidad nacional del altiplano - puno 2016”*, Escuela Profesional de Trabajo Social, Facultad de Trabajo social de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú, para optar el título profesional licenciado en trabajo social.

Esta investigación se utilizó el diseño de investigación responde al diseño no experimental de tipo transaccional o transversal. La presente tesis de investigación corresponde al paradigma cuantitativo enmarcado dentro del alcance de investigación correlacional. Con una población de 1050

trabajadores administrativos de la UNA Puno, se tomó una muestra intencionada, de 67 trabajadores y para recabar información de una muestra amplia de sujetos se utilizó las siguientes técnicas revisión de literatura y encuesta.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Queda comprobado que en un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, con un nivel de significancia 0.01.

Queda comprobado que en un 40.1% la situación familiar se relaciona modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno- 2016, con un nivel de significancia de 0.01.

Se demuestra con un 48.8% que la situación se relaciona modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno con un nivel de significancia de 0.01.

La aportación de este estudio fue tomando en la elaboración del instrumento de la investigación, con respecto a este estudio también se ver la variable de estrés en el trabajo y en el marco teórico dando la definición de estrés laboral.

Ríos (2018) realizó la investigación: *calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa inversiones mineras los ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016*, Escuela Profesional de Gestión de Recursos Humanos de la Facultad De Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú, para optar el título profesional de licenciada gestión de recursos humanos .

Esta investigación es no experimental de tipo transaccional o transversal. El enfoque es cuantitativo, el diseño descriptivo correlacional. Con una población de 24 trabajadores, se tomó una muestra censal, es decir, a los 24 trabajadores.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Ha quedado establecido que existe relación positiva y significativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, Carhuaz, año 2016. Mediante el valor del chi cuadrado de 21.867, todo esto con una confianza del 95%, esto ha sido posible por el empleo de test validados y confiables en la investigación, como son el CVP 35 y el test de compromiso organizacional de Meyer & Allen.

Se ha logrado determinar la existencia de relación directa entre cargas de trabajo y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, esto también con un nivel de confianza del 95%. De esta manera se ha cumplido con el primer objetivo específico de investigación.

Queda establecida la existencia de relación directa entre motivación intrínseca y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles, con un nivel de significancia de 0.05 y un valor de chi cuadrado de 18.222 y una confianza del 95%. Se ha cumplido con el segundo objetivo específico de investigación de este modo.

Respecto al tercer objetivo específico de investigación, se ha determinado que existe relación directa entre apoyo directivo y compromiso organizacional en la empresa Inversiones Mineras Los Ángeles; Carhuaz, año 2016, con una confianza del 95%.

La aportación de este estudio se presenta en la población y muestra ya que ambas toman al total de la población para realizar el muestro de esta manera recolectar datos. También se muestra en el capítulo cinco en la discusión para la fundamentación y dar soporte de la investigación como antecedente de la investigación.

2.1.3. Antecedente local

Quispe (2018) realizó la investigación titulada: *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas - 2016* en la Escuela Profesional de Administración de Empresas de Facultad de Ciencias

de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú - 2018, para optar el título profesional de licenciada en administración de empresas.

Esta investigación es un estudio es de enfoque cuantitativo, básica el cual está dentro del nivel descriptivo y correlacional. El diseño es no experimental, transversal y correlacional. La población es constituida por los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, los cuales son un total de 328 personas. La muestra es probabilística ya que se ha tomado de forma aleatoria a 178 trabajadores quienes trabajan en la parte administrativa.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Primera conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es positiva moderada baja entre estrés con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual demuestra el coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.352^*$, con un nivel de significancia de 0.012 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$), revela que si existe una correlación positiva moderada baja. Por lo tanto, se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas se sienten estresados.

Segunda conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre la demanda de tareas con la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Lo cual indica el coeficiente correlación de Rho de Spearman $r = , 095$, con un nivel de significancia de 0.208 mayor que el nivel esperado ($p < 0.05$), lo cual demuestra no existe una correlación. Por lo tanto, la demanda de tareas no afecta la eficiencia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

Tercera conclusión del presente trabajo de investigación establece que la relación es muy baja entre demanda de tareas con la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, 2016. Lo cual indica el coeficiente correlación de Rho de Spearman $r = , 172$, con un nivel

de significancia de 0.019 mayor que el nivel esperado ($p < 0.05$), lo que demuestra no existe una correlación. Por lo tanto, la demanda de tareas no afecta en la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas.

La aportación de este estudio se presenta en las conclusiones y menciono como antecedente con respecto a este estudio se tomó algunos fragmentos de esta investigación para la elaboración del instrumento.

Bolivar & Paniura (2017) realizo la investigación titulada: *clima organizacional y estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017*, en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional Micaela Bastidas De Apurímac, Abancay – Perú, para optar el título profesional de licenciada en administración.

Esta investigación es de tipo no experimental descriptivo - correlacional con una población los trabajadores de caritas que vengán trabajando en la institución tanto en la parte administrativa como dc proyectos y tiempo de elaboración de la investigación es de enero a julio del 2017 y una muestra de 58.

La investigación llegó a las siguientes principales conclusiones:

Con relación al primer objetivo específico, cual consiste en poder determinar la relación del clima organizacional con el agotamiento emocional de los trabajadores de la organización no gubernamental caritas Abancay, 2017. Apreciarnos que en la tabla 23, se explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de Agotamiento Emocional donde se observa que existe un nivel de correlación moderada dc -0,567 siendo este un valor cercano al -1 que al 0, asimismo, se establece que es una correlación negativa es decir inversa tal como se observa en la figura 24. Por lo que podemos decir que, a mejor nivel de clima organizacional, menor será el agotamiento emocional de los trabajadores.

Con relación al segundo objetivo específica, cual busca determinar la relación del clima organizacional con la despersonalización de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017.

Podemos apreciar que, la tabla 24 explica la relación de la variable clima organizacional con la dimensión de despersonalización en el cual se observa que hay un nivel de correlación media de -0,0496 siendo este un valor más cercano a 1 O que al -1, asimismo, se aprecia que existe una correlación negativa tal como se aprecia en la Figura 25, es decir, inversa por lo que podemos decir que, a mejor nivel de clima organizacional, menor será la despersonalización de los trabajadores.

Finalmente, con relación al objetivo general por medio del cual buscamos determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no gubernamental CARITAS Abancay, 2017, se presenta la Tabla 26 que explica la relación de las variables clima organizacional con estrés laboral podemos apreciar que hay un nivel de correlación moderada de -0,612 siendo así este un valor más cercano al -1 que a] 0, así como también se aprecia que existe una correlación negativa tal como apreciamos en la Figura 27, es decir , inversa por lo que podemos decir que, a mejor nivel de clima organizacional, menor será el estrés laboral de los trabajadores.

La aportación de este estudio se presentó como antecedente para dar soporte a la investigación a nivel local.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Estrés

Según Real Academia Española define al “estrés como una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.

Sanchez (2011) hace énfasis en el Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, lo define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)"(p. 13). Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

Mikhail (2011) citado por Choquejahua (2017) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida (p. 20).

2.2.1.1. Tipos de estrés

La American Psychological Association (APA, 2019) ha Adaptado de "The Stress Solution" de Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith, PhD. Quienes hacen referencia sobre los tipos de estrés entre ellas tenemos los siguientes:

- a. El estrés agudo: Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador. Una bajada rápida por una pendiente de esquí difícil, por ejemplo, es estimulante temprano por la mañana. La misma bajada al final del día resulta agotadora y desgastante. Esquiar más allá de sus límites puede derivar en caídas y fracturas de huesos.
- b. Estrés agudo episódico: por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.
- c. Estrés crónico: este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables

durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

2.2.1.2. Teorías del estrés

2.2.1.2.1. El Síndrome de Adaptación General de Selye

(Dolan et al., 2005) menciona que, Hans Selye, gran pionero en la primera investigación sobre la fisiología del estrés, comenzó sus trabajos en el año 1930. Estudio la reacción de las ratas a agentes estresores físicos como el calor el frío y el ejercicio físico, así como los agentes químicos, como hormonas esteroides inyectadas para provocar la respuesta animal.

Selye observó que, independiente mente el estresor utilizado, la reacción del animalito siempre era la misma, es decir no específica. Ello le llevo a definir el estrés como la respuesta no específica a todo estímulo. Apoyándose en su investigación formulo la teoría de la respuesta no específica, que denominó síndrome general de adaptación (SGA), entendido por tal los diferentes cambios que se van produciendo en el organismo como consecuencia de la presencia, más o menos mantenida es un estresor. La activación en el SGA va variando a lo largo de tres fases:

1. La primera fase de alarma que recuerda as experiencias de canon-ocurre inmediatamente después del reconocimiento de la amenaza o situación del estrés, y esta se caracteriza por la liberación de los cortico esteroides para movilizar el organismo con el objeto de afrontar y superar dicha situación de estrés.
2. Si con ello no se consigue, se evoluciona a la segunda fase la fase de resistencia o defensa en la activación, aunque que, en la fase anterior , sigue siendo elevada con el objetivo de reducir la situación de estrés. Ahora esta hiperactivación, al ser menor, puede mantenerse durante un periodo de tiempo más amplio, facilitando, en consecuencia, más posibilidades de superar esta situación de estrés, se pondrá fin del SGA.
3. La siguiente fase es el agotamiento, en la que le organismo agota sus recursos y pierde de manera progresiva (a ves incluso repentina) su capacidad de activación (incluso su activación normal). Si a pesar de todo se intenta mantener la activación al máximo posible, el resultado será el

agotamiento total con sus consecuencias negativas, e incluso mortales, para el organismo. La intensidad de las respuestas fisiológicas exigidas al organismo, junto con las condiciones físicas de este, determina la rapidez con que se llegara al agotamiento.

El SGA de Selye comprende toda una serie de reacciones fisiológicas complejas que tiene todas las características comunes, al menos en situaciones experimentales que dicho investigador utilizo. Sin embargo, la realidad es mucho más compleja cuando se pretendo trasladar el modelo Selye al ser humano dada las grandes diferencias individuales en la percepción y estandarización de situaciones alarmantes (pp. 23-25)

2.2.1.2.2. La teoría del afrontamiento del estrés de Lazarus y Folkman

(Dolan, et al., 2005) hace referencia a Richard s. Lazarus y a sus colegas, establecieron una clara distinción entre el estrés, que es la fuerza ejercida sobre los organismos, y la tensión, resultante de la aplicación de dicho estrés y que corresponde, en física, en una deformación. En otras palabras, al estrés, fuerza extrema, le corresponde una tensión interna que tiende a romper el equilibrio. Lazarus utiliza esta noción de estrés para explicar el comportamiento humano.

Para resumir, el estrés según ellos es un proceso psicobiológico complejo con tres componentes principales:

1. Una situación inicial la que se produce un acontecimiento que es potencialmente perjudicial o peligroso (acontecimiento estresante o estresor).
2. El acontecimiento es interpretado como peligros, perjudicial o amenazante, y el sujeto lo percibe y lo valora como tal, independientemente de sus características objetivas.
3. Es una activación del organizamos, como respuesta ante la amenaza.

Es un proceso mediante el cual evaluamos los dos factores (los dos procesos están muy relacionados) son:

1. Evaluación primaria: la persona juzga el significado de una transacción específica con respecto a su bienestar: es irrelevante, benigna positiva o estresante.
2. Evaluación secundaria: la persona evalúa sus recursos y opciones de enfrentarse (físicos, sociales y materiales) al estresor (pp. 30-31).

2.2.2. Causas el estrés en el trabajo

Los factores determinantes se encuentran dentro de las organizaciones, cada una de ellas afecta de manera distinta y provoca en cada uno de los trabajadores diferentes síntomas. Dolan et al, (2005) afirma que:

Durante la última década se ha experimentado un interés creciente por conocer y comprender mejor las condiciones que pueden hacer los trabajos más humanos y menos nocivo para las personas. (p. 32)

- a. Estresores individuales: engloban tanto en características particulares en los plano perceptuales y cognitivos, las cuales influyen tanto en la interpretación subjetiva de los que se considera como estrés, como la reacción de dicho estrés. (Dolan et al., 2005, p. 34)
- b. Estresores Extra organizativos: son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien los estudios sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no podemos dejar de mencionar la interrelación que existe entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social. (Dolan et al., 2005, p. 34)
- c. Estresores Intra organizativos: Se presenta dentro del ámbito laboral y que se agrupan en 4 tipos estresores de ambiente físico, nivel individual, niveles grupales y organizativos.

2.2.3. Consecuencias en el trabajo

Según Dolan, et al., (2005) menciona las consecuencias del estrés en el trabajo, en el mundo actual, las organizaciones han de dar respuestas

rápidas y efectivas a los cambios y estas en consecuencia transmiten presiones a los trabajadores. todas estas situaciones derivan al estrés en el trabajo. la organización estresada sería aquella en la que existe un desequilibrio en sus objetivos y la realidad de sus condiciones internas y externas. a su vez el trabajador estresado sería aquel que parece también un desequilibrio, en este caso sus expectativas e intereses profesionales y la realidad de sus condiciones individuales de trabajo.

2.2.3.1. consecuencias en el ámbito personal

No todas las personas experimentan en mismo nivel de estrés ni muestran tampoco reacciones similares ante un determinado tipo de factor estresante. Así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tendrá a disminuir y podrá tener signos positivos estimulantes que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material. La depresión, la ansiedad, la irritabilidad y los problemas somáticos con otras manifestaciones del estrés. Las consecuencias en el trabajo pueden afectar a nivel físico y mental.

2.2.3.1.1. consecuencias para la salud física

La sintomatología provocada por el estrés laboral es, en gran parte, de naturaleza psicosomática, relacionada con: cefaleas, problemas gastrointestinales, procesos víricos, desajustes en el ciclo, vigilia-sueño, problemas dermatológicos. Esto conlleva a que, demasiado a menudo sea tratado como enfermedad común y no como patología relacionada con la actividad laboral. Las secuelas físicas que padecen los trabajadores en el trabajo parecen las fáciles de cuantificar que los de carácter psicológico, aunque ambas son igual de importantes.

2.2.3.1.2. consecuencias para la salud mental

Las personas que padecen este tipo de estrés acostumbran a acudir más a menudo a los centros de salud en comparación con las personas que no lo manifiestan. Habitualmente estas personas reciben tratamiento terapéutico por los trastornos afectivos y no por el cuadro de estrés que hay

detrás. Esta situación, sin duda, lleva a corto plazo remitan algunos de los síntomas que originan el estrés, aunque a medio y/o largo plazo la personas se sentiría igual o incluso peor de lo que estaba. en el plano mental y emocional se relacionan algunas de las consecuencias como: irritabilidad (sentirse mal humorado e irascible), agotamiento emocional (se siente exhausta y sin energía vital), olvido de las cosas importantes (suelen ser frecuentes las pérdidas de memoria), ideas de cambio radical de vida (suelen tener un pensamiento polarizado, poco flexible y le impide ver las cosas de forma relativa), posponer de forma reiterada intenciones de acción (suelen posponerse planes de acción), sentimiento de urgencia del tiempo (suelen tener la percepción de que le falta el tiempo) y cinismo y desconfianza(suelen mostrar pesimismo) (p. 107).

2.2.3.2. consecuencias de estrés en el trabajo en la organización

Los efectos del estrés podemos encontrarlos no solo a nivel personal sino también a nivel organizacional. Una situación continuada de estrés negativo comporta un deterioro de ambiente de trabajo, una disminución en la cantidad y la calidad de las relaciones interpersonales, así como una pérdida de productividad y rendimiento en el trabajo.

Tabla 1

Concecuencias del estrés en el trabajo

consecuencias en la organización

Disminución de la producción

Falta de cooperación con los compañeros

Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo

Necesidad de una mayor supervisión

Aumento de quejas

Empeoramiento de las relaciones humanas

Aumento de absentismo

Aumento de incidentes y accidentes

Fuente: Dolan et, al., (2005) adaptado: "ministerio de trabajo y asuntos sociales, instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo"

2.2.4. Estrés en el trabajo

Para Slipak (1996) citado por Hernández (2014) la adaptación del individuo a las exigencias del medio son las que determinan su éxito o su fracaso. Cuando estas exigencias no se corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, estaríamos frente a una situación de inadecuación sometiendo al empleado a un mayor grado de estrés. (p. 89)

El estrés en el trabajo es pues el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o dicho mejor en otras palabras es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo. (Dolan et al., 2005, p. 21)

2.2.4.1. Dimensiones del estrés del trabajo.

2.2.4.1.1. Estresor de ambiente físico.

(Dolan et al., 2005) señala que: estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

- a. Iluminación: una iluminación adecuada en el trabajo puede acarrear consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por el resultado del trabajo más molesto y costoso.
- b. Ruido: el ruido influye negativamente en el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, aumentando el porcentaje de errores y se observa una mayor hostilidad.
- c. Disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo: la falta de espacio físico o la mala disposición puede incrementar el número de movimientos a realizar con él, con el consiguiente esfuerzo y pérdida del tiempo. (p. 35)

2.2.4.1.2. Estresor de nivel individual

(Dolan et al., 2005) señala las siguientes

- a. carga de trabajo: el exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, es una fuente frecuente de estrés. El estrés y la sobre carga genera insatisfacción, tensión y disminución de la autoestima y el

- consumo de nicotina y otras adicciones, para responder a la sobre exigencia. Por otra parte, la falta de trabajo puede resultar estresante.
- b. Conflicto de roles: el conflicto de roles puede ser objetivo y subjetivo. Será un conflicto objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorios, un conflicto de roles subjetivos se produce como resultado de la contradicción entre las ordenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.
 - c. Ambigüedad de roles: se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades.
 - d. Discrepancia con las metas de la carrera laboral: las discrepancias de la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por falta de seguridad laboral o la profesión del individuo las dudas sobre los asensos y legítimas ambiciones frustradas llevan a la ansiedad, frustración, depresión y estrés. (pp. 35-36)

2.2.4.1.3. Estresor de nivel grupal

(Dolan et al., 2005) señala que las relaciones en una organización es un factor muy importante a la hora de determinar su potencial estresor. Unas buenas relaciones entre miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional. La insatisfacción, sin apoyo, poco cooperativas y predominante destructiva de un grupo pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización.

- a. Falta de cohesión: la falta de unos es una de las características es un factor muy importante que puede resultar muy estresante en un grupo de personas o una organización.
- b. Conflicto grupal: un determinado nivel de conflicto siempre es saludable en los grupos y equipos de trabajo, sin embargo, un enfrentamiento continuo y no productivo entre sus miembros cuando se mantiene de forma prolongada, puede dar una respuestas emocionales y situaciones de estrés tales como la frustración, tensión, insatisfacción, agotamiento emocional, molestias somáticas e insomnio.

- c. Clima grupal: el clima en el equipo de trabajo es otro estresor relevante para los miembros de un equipo.
- d. Presiones de grupo: las presiones que ejercen los grupos sobre sus miembros pueden traducirse en estrés, sobre todo si se pretende que los miembros sumen valores y creencias que van en contra de sus principios. (pp. 36-37)

2.2.4.1.4. Estresor organizativo.

(Dolan et al., 2005) señala las siguientes:

- a. Clima de las organizaciones: Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos según su susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada persona.
- b. Tamaño y estilos gerenciales: la fuente de estrés más extendida viene presentada por el efecto del tamaño de la organización y el grado de formalización en su funcionamiento. Es lo que se denomina en términos generales, la burocracia.
- c. Estructura jerárquica: en toda jerarquía que comprende la repartición no igualitaria del poder, a mayor nivel mayor es la tendencia del control burocrático de algunos, a expensas de los demás. Los dirigentes se encuentran en una buena situación para existir comportamientos que exceden la capacidad de las personas para soportar dichas exigencias.
- d. Tecnología: Se suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, también cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas. Estas circunstancias pueden dar lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que puedan eliminar otros. (p. 37)

2.2.5. Calidad de vida laboral

(Segurado & Agulló, 2002) La calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto,

horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), la calidad de vida laboral por tanto depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo. (p. 829)

(Dolan et al., 2005) La calidad de vida tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional y el equilibrio socio-emocional y afectivo que pueden afectar al estrés y desembocar en muchas enfermedades. (p. 5)

Lares (1998) Calidad de vida en el trabajo puede ser vista como una consecuencia de la motivación en el trabajo o como la parte concerniente a la productividad organizacional. Desde el punto de vista social, este concepto puede ser considerado como la calidad del medio ambiente laboral y relacionado con la salud e higiene en el trabajo. (p. 6)

2.7.3.1. Teorías básicas de calidad de vida en el trabajo

2.7.3.1.1. Teoría Administración Científica

Chiavenato (2007) menciona que el enfoque típico de la escuela de la administración científica se basa en el énfasis puesto en las tareas. El nombre de esta escuela obedece al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración para alcanzar elevada eficiencia industrial. La escuela de la administración científica fue iniciada a comienzos del siglo XX por el ingeniero estadounidense Frederick W. Taylor, a quien se considera fundador de la moderna TGA. Tuvo dos periodos:

1. Primer periodo de Taylor, corresponde a la época de publicación de su libro Shop Management (Administración de talleres), en 1903, sobre técnicas de racionalización del trabajo del operario mediante el estudio de; tiempos y movimientos (Motion-time Study). Taylor comenzó desde abajo, con los operarios del nivel de ejecución, efectuando un paciente trabajo de análisis de las tareas de cada operario, descomponiendo sus movimientos y procesos de trabajo para perfeccionarlos y racionalizarlos. Comprobó que el operario corriente; producía mucho menos de lo que era potencialmente capaz. Concluyó que, si el operario más productivo percibe que obtiene la misma remuneración que su colega menos

productivo, acaba por acomodarse, pierde el interés y dejan de producir según su capacidad. De allí surge la necesidad de crear condiciones para pagar más al operario que produzca más.

2. Segundo periodo de Taylor, Corresponde a la época de la publicación de su libro 'Principios de administración científica (1911), cuando concluyó que la racionalización del trabajo operativo debería estar apoyada por una estructura general de la empresa que diera coherencia a la aplicación de sus principios. A partir de ahí desarrolló los estudios sobre la administración general, a la cual denominó administración científica; sin embargo, no abandonó su preocupación por la tarea del operario. (p. 48)

2.7.3.1.2. La Escuela de las Relaciones Humanas.

Lares (1998) Escuela de las relaciones humanas menciona que es un esfuerzo destinado a hacer sentir "bien" al trabajador en su ambiente laboral. Hasta cierto punto lo que se busca es manipular las relaciones interpersonales a fin de lograr mejores índices de satisfacción en el trabajo, pero sin cambiar significativamente los aspectos alienantes del proceso de producción.

La concepción de la calidad de vida laboral que hace énfasis en los aspectos intrínsecos del proceso laboral, puede ser vista como una saludable reacción a la escuela de las Relaciones Humanas. En este sentido, la calidad de vida laboral no puede ignorar la importancia de analizar las características del trabajo en sí mismo. Perspectiva integral sobre la calidad de vida laboral va más allá de la sola preocupación por las relaciones interpersonales, sin modificar la estructura de la organización. (p. 17)

2.2.5.1. Calidad de vida en el trabajo.

Chiavenato (2009) Menciona que la calidad de vida fue acuñando por Luis Davis en la década de 1970 cuando desarrollaba un proyecto sobre los diseños de puesto, según él. Se refiere la preocupación por el bienestar general y la salud de los colaborados cuando estos desempeñan sus actividades. Hoy en día el concepto de calidad de vida en el trabajo incluye aspectos físicos y ambientales como los aspectos psicológicos de cada centro

de trabajo. La CVT asimila dos posiciones antagonistas, por una parte, las reivindicaciones de los colaboradores en cuanto al bienestar y a la satisfacción en el trabajo y, por la otra parte, los intereses de las organizaciones en cuanto a los efectos que potencian la productividad y la calidad. (p. 492)

Según Chiavenato (2009) “La CVT representa la medida en que los miembros de la organización son capaces de satisfacer sus necesidades personales por medio de sus trabajos en la organización” (p. 492).

2.2.5.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral

2.2.5.2.1. Participación y control

Lares (1998) Se refiere al grado por medio del cual los miembros de las organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, participan (influyen) y controlan (determinan) el proceso de toma de decisiones. El objetivo básico es que la participación y el control deben ser practicados por todos los sectores que configuran la empresa, sobre las bases de las responsabilidades asignadas a cada sector y bajo criterios pluralistas.

- a. Información: Trabajadores, empleados o sus representantes, deben ser capaces de obtener en la organización, toda la información requerida para evaluar aquellos aspectos que tienen que ver con el proceso de toma de decisiones en el área de su competencia. Cuando la información es restringida, se limita la participación y el control en la toma de decisiones.
- b. Grado y Bases Normativas de la Participación y Control: se refiere al grado que manifiestan formalmente los trabajadores y empleados, en el proceso de participación y control en la toma de decisiones en aquellas áreas de su incumbencia. Identifica la fuente que permite y facilita a los empleados participar en la empresa.
- c. Contenido y Asuntos: ayuda a identificar las clases de materias y asuntos que toman en consideración los miembros de las organizaciones en el proceso de participación y control.
- d. Nivel de Participación: toma en consideración el nivel en el cual se manifiesta la participación de los trabajadores y empleados en la

organización. Entre poca participación y mucha participación encontramos múltiples formas, las cuales han sido categorizadas por los analistas de diversas maneras. (pp. 158-159)

2.2.5.2.2. Equidad económica.

Lares (1998) sostiene que la equidad económica no solo se refiere a los aspectos restringidos del concepto de sueldo y salario, sino también los beneficios adicionales que se pueden obtener en la organización a la cual pertenecen los trabajadores. También tiene que ver asimismo con las desigualdades que se producen en el ambiente laboral, en relación a los beneficios económicos que perciben todos los miembros de las organizaciones, relaciona o combina los intereses individuales con los del grupo de la organización.

- a. Control sobre asuntos económicos: Trabajadores o sus representantes deben ser capaces de ejercer determinado tipo de control sobre diversos aspectos económicos que inciden en la empresa u organización donde pertenecen.
- b. Información financiera: Este indicador mide los niveles de información financiera que se producen en la empresa u organización, relacionándolos con la toma de decisiones en materia económica y financiera.
- c. Beneficio y retorno económico: Este indicador se ha categorizado en función de todos los miembros de la empresa u organización objeto de análisis. El mismo responde a la proposición, de que, a mayor beneficio y retorno económico, mayor será la equidad económica en la empresa. (p. 160)

2.2.5.2.3. Medio ambiente

Lares (1998) Manifiesta que el desarrollo tecnológico e industrial en algunos contextos sociales no han sido los más deseables es así, como se ha demostrado que ese modelo ha traído consecuencias negativas para la salud de los trabajadores y amenazas al equilibrio ecológico de la humanidad, La multiplicidad de químicos, y las condiciones físicas que se determinan

imperativamente, con el solo objetivo de maximizar las ganancias, traen efectos perniciosos a la higiene laboral.

- a. Percepción ambiental: está dirigido a medir como los empleados y trabajadores de las diversas organizaciones, perciben el medio ambiente de su trabajo.
- b. Salud ocupacional: se enfoca de aquellos aspectos ambientales que tienen incidencia directa sobre la salud e higiene en el trabajador, y que necesariamente configuran elementos básicos para categorizar de manera objetiva, la calidad de vida en el contexto laboral. (p. 163)

2.2.5.2.4. Satisfacción en el trabajo

Según Lares (1998) la satisfacción en el trabajo, se puede considerar dentro de un modelo integral de calidad de vida en el trabajo, no solo como un propósito o fin en sí mismo, sino también como un proceso dinámico que ocurre a nivel individual, pero que tiene indudable connotación social. Se considera esta dimensión como un estado psicosocial que presenta el trabajador y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de las metas y expectativas personales y laborales.

- a. Oportunidad y desarrollo en la organización: Se refiere a la opinión que manifiesta el trabajador o empleado referente a su satisfacción o no, con la oportunidad que la empresa le ofrece para desarrollarse y "crecer" dentro de la organización.
- b. Reconocimiento y logro: Este indicador mide los niveles de satisfacción que demuestran los individuos en su lugar de trabajo, en función del reconocimiento que perciben acerca de la labor cumplida. También este indicador evalúa su actuación en la organización y se plantea los logros que se obtienen en el trabajo por su actividad.
- c. Características del trabajo: Este indicador nos mide el trabajo en sí, organizado y estructurado por la empresa o industria correspondiente. Básicamente se establece para medir los niveles de satisfacción con la naturaleza del trabajo y su correspondencia con las expectativas y requerimientos de la fuerza laboral.

- d. Sueldo y Salario: Indudablemente que uno de los aspectos que tiene que ver con los niveles de satisfacción en el trabajo, es el sueldo o salario que el trabajador percibe por los roles desempeñados en la organización. consciente que no solo el salario es el factor único que incide en el proceso laboral. (pp. 163-165)

2.2.5.2.5. Identidad y autoestima laboral.

Lares, (1998) afirma que: un trabajo que estimula la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la autoestima y la identidad de su fuerza laboral.

- a. Identidad organizacional: se consideran como parte de un desarrollo orgánico y fenómeno cambiante que se manifiesta a nivel social. De esta manera, la relación individuo y organización adquiere especial importancia, tratar de medir los factores que inciden en la identidad y autoestima que pueda manifestar el trabajador en su vida diaria dentro del ambiente laboral.
- b. Identidad y Autoestima laboral: Mide los niveles de identidad y la autoestima laboral, considerando la percepción de su estatus y rol que tiene cada trabajador en determinada organización. También mide el significado que el trabajador les asigna a las acciones que la empresa, industria u otra organización prescriben para él. (pp. 165-166)

2.3. Marco Conceptual

Calidad de vida en el trabajo.

Chiavenato (2009) Se refiere a una preocupación por el bienestar general y la salud de los colaboradores cuando desempeñan sus actividades, también implica un profundo respeto por las personas, ya que las organizaciones solo pueden alcanzar grados elevados de calidad y productividad si cuentan con personas motivadas que tiene participación activa en sus trabajos. (p. 492)

Condiciones de trabajo.

Según Furnham (2006) El estrés debido al as malas condiciones de trabajo. Inevitablemente algunos trabajos deben desempeñar en condiciones difíciles y desagradables con temperaturas extremas, elevados niveles de ruido hacinamiento de poca luz o maquinaria antigua o ineficiente. (p. 342)

Conflicto.

Santrock, Francke, & Gonzáles, (2004) Los investigadores del estrés que están interesados en los efectos de las experiencias ambientales diarias han estudiado varios tipos de específicos de estímulo ambientales. Uno de tales estímulos es el conflicto, que ocurre cuando debemos decidir entre dos o más opciones incompatibles.

Cultura organizacional.

Robbins & Coulter (2010) “Se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma que actúan los miembros de la organización” (p. 46).

Estrés.

Myers (2005) El estrés no es solo un estímulo o una respuesta sino es el proceso por el cual percibimos y respondemos a determinados acontecimientos que se denominan factores de estrés, que evaluamos y hacemos frente a las amenazas a los desafíos del ambiente. (p. 532)

Estresor del ambiente físico.

“Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica, señalamos los principales factores como son la luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico” (Dolan, et al., 2005, p. 35).

Estresor de nivel individual.

Las características que determinan sobre el estrés en el trabajo en sí mismas explican que algunos de los individuos se sienten satisfechas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.

Estresor de nivel grupal.

Las relaciones en una organización es un factor muy importante a la hora de determinar su potencial estresor. Unas buenas relaciones entre miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional. La insatisfacción, sin apoyo, poco cooperativas y predominante destructiva de un grupo pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización (Dolan, et al., 2005, p. 36)

Estresor organizativo.

Están relacionadas al medio laboral en el cual trabajan, como se relacionan entre individuos dentro de una organización, como responden ante distintas situaciones que se presentan en el trabajo.

Identidad y autoestima laboral.

Lares (1998) El trabajo estimula la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la autoestima y la identidad de su fuerza laboral” (p. 165).

Medio ambiente.

Tradicionalmente categorizada como higiene industrial, se localiza en analizar los efectos que el medio ambiente laboral, considerando las condiciones fisicoquímicas del proceso de producción, tienen sobre la salud. Otra línea de investigación, se concentra en los efectos psicosociales relacionados con la naturaleza del trabajo, enfatizando la salud mental y enfermedades psicosomáticas (Lares, 1998, p. 121).

Organización.

Según Chiavebato (2009) Tiene tres significados distintos. El primero se refiere a una entidad social compuesta por personas y recursos, estructurada deliberadamente y orientada a lograr un objetivo. El segundo se refiere a la función administrativa, fase que viene después de la planeación y que define y agrupa las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y las asigna a los puestos y personas correspondientes. El tercero se refiere a la estructura organizativa, es decir, al conjunto de órganos y personas que constituyen el aparato administrativo de la organización, es lo mismo que formato o diseño organizacional. (p. 502)

Participación y control.

“Se refiere al grado por medio del cual los miembros de las organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, participan (influyen) y controlan (determinan) el proceso de toma de decisiones” (Lares, 1998, p. 160).

Satisfacción en el trabajo.

“La satisfacción en el trabajo es considerada como un estado psicológico que presentan los individuos y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de metas y expectativas personales. Es algo que las personas experimentan y sienten” (Lares, 1998, p. 130).

2.4. Marco Institucional

2.4.1. Reseña histórica de la Gerencia Sub Regional Chanka (GSRCH)

(Rodas, 2019) La hoy conocida Gerencia Sub Regional Chanka de Andahuaylas, hace 34 años atrás cocina como “Micro Región”, fue creada el 05 de setiembre de 1985 con el decreto supremo N.º 073-85 de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) con el nombre Micro Región Andahuaylas - Chincheros que dependía del Corporación Departamental de Apurímac “CORDE APURÍMAC” en ese entonces el presidente Constitucional de Republica Dr. Alan García Pérez y Luis Alva Castro presidente del Concejo de Ministros. El objetivo del D. S. N.º 073-85 PCM era el de ejecutar obras, en los sectores educación, salud, agricultura, producción, transportes asimismo demostrar la presencia del estado.

La Micro Región Andahuaylas - Chincheros regia a 19 distritos de la provincia de Andahuaylas, el primer gerente fue Prof. Américo Alvarado Medina recayendo sobre el la responsabilidad de Planificar, dirigir, coordinar las actividades técnico-administrativas, Representar al organismo en comisiones multisectorial y velar por los intereses de la institución.

Durante la primera iniciativa de regionalización, llevada a cabo entre los años 1988 y 1992 por referéndum popular el territorio peruano se subdivide en 12 regiones, la región de los Libertadores-Wari fue una de ellas, que estaba conformada por departamentos (Ica, Ayacucho y Huancavelica) y provincias (Andahuaylas y Chincheros). Como consecuencia de este proceso de regionalización deciden el cambio realizar el cambio del nombre de la institución denominándose como Gerencia Sub Regional Chanka.

Después de un gobierno de transición dirigido por ex presidente Valentín Paniagua, se inicia gobierno del ex presidente Alejandro Celestino Toledo Manrique donde dispone el marco legal para las nuevas divisiones administrativas en la Ley de Bases de la Descentralización, promulgada el 17 de julio de 2002, y la Ley orgánica de Gobiernos Regionales promulgada el 19 de noviembre de 2002, el objetivo principal es disolver los Consejos Transitorios de Administración Regional (CTAR).

En el año 2002 se aprobó la ley Orgánica N.º 27867 con la finalidad primordial de fomentar el desarrollo regional, promoviendo la inversión pública y privada. Las provincias de Andahuaylas y Chincheros son transferidas al nuevo Gobierno Regional de Apurímac.

En la actualidad la Gerencia Sub Regional Chanka cuenta con 26 trabajadores nombrados sin contar a los trabajadores de los órganos desconcentrados como son dirección sub regional de la producción Andahuaylas, dirección sub regional de comercio exterior y turismo Andahuaylas, dirección sub regional de trabajo y promoción del empleo Andahuaylas y la aldea infantil Nuestra Señora de Cocharcas.

2.4.2. Misión y visión de la Gerencia Sub Regional Chanka.

2.4.2.1. Misión

“Somos una Gerencia Sub Regional democrática, participativo e incluyente, que lidera e impulsa el proceso de gestión integral del desarrollo humano, sostenible y sustentable, de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, para construir una sociedad con calidad de vida y justicia”. (Gerencia Sub Regional Chanka, 2013)

2.4.2.2. Visión

“Apurímac al 2021 es una región integrada y descentralizada con una sola identidad regional andina y moderna surgida del diálogo intercultural de sus pueblos, quienes han alcanzado unidad para construir su desarrollo basa en una economía competitiva desde su producción agroecológica, pecuaria, de sus potencialidades turísticas y el uso responsable de sus recursos naturales, en una sociedad con paz y buen gobierno, justa y solidara, que promueve el desarrollo humano sostenible”. (Gerencia Sub Regional Chanka, 2013)

2.4.3. Organigrama de la Gerencia Sub Regional Chanka



GERENCIA SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

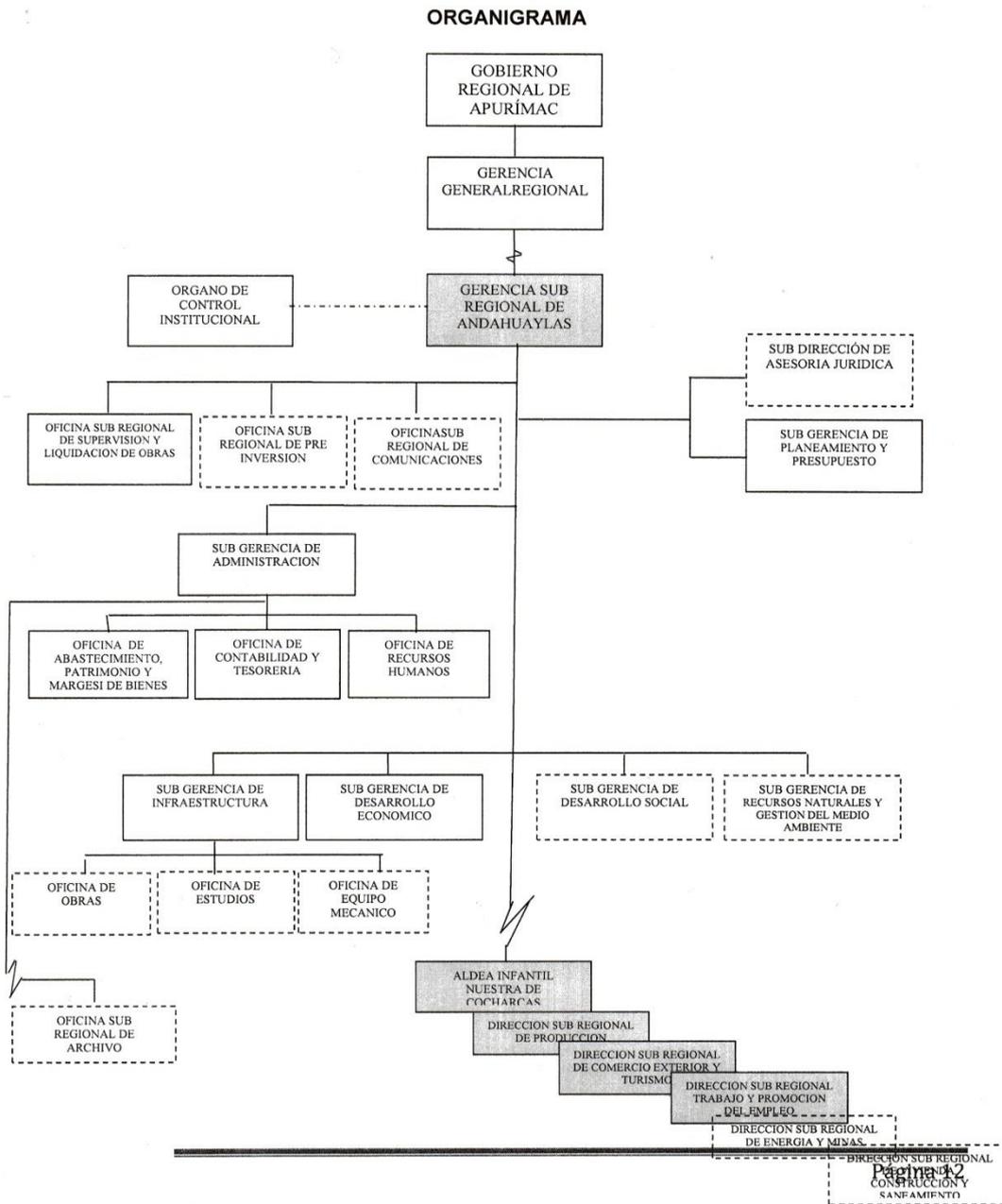


Figura 1: Organigrama GSRCH

Fuente: Gerencia Sub Regional Chanka (2013), Manual de organizaciones y funciones.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación significativa entre el estresor del ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.
- b. Existe relación significativa entre el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.
- c. Existe relación significativa entre el estresor de nivel grupal con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.
- d. Existe relación significativa entre el estresor organizativo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.

3.2. Variables

a. Variable 01: estrés en el trabajo

b. Variable 02: calidad de vida laboral.

Dimensiones

- Estresor de ambiente físico.
- Estresor de nivel individual.
- Estresor de nivel grupal.
- Estresor organizativo.

Dimensiones:

- Participación y control.
- Equidad económica.
- Medio ambiente.
- Satisfacción en el trabajo.
- Identidad y autoestima laboral.

3.3. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala Valorativa
Estrés en el trabajo	El estrés en el trabajo es el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo. (Dolan, et, al, 2005, p. 21)	El estrés en el trabajo es la inestabilidad que tiene una persona en el lugar donde trabaja y donde realiza sus actividades, es la incapacidad que tiene de reconocer de manera adecuado y conveniente a los estímulos que proceden de su contexto.	<p>Estresor de ambiente físico.</p> <p>Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica, señalamos los principales factores como son luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico (Dolan, et al., 2005, p. 35)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Ruido - disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre (5) - Casi siempre (4) - Algunas veces (3) - Muy pocas veces (2) - Nunca (1)
			<p>Estresor de nivel individual</p> <p>Las características que determinan sobre el estrés en el trabajo en sí mismas explican que Cualquiera de los individuos se sienten satisfechas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo. - Conflicto de roles - Ambigüedad de roles - Discrepancia con las metas de la carrera laboral 	
			<p>Estresor de nivel grupal</p> <p>Las relaciones en una organización es un factor muy importante a la hora de determinar su potencial estresor. Unas buenas relaciones entre miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional. La insatisfacción, sin apoyo, poco cooperativas y predominante destructiva de un grupo pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. (Dolan, et al., 2005, p. 36)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de cohesión - Conflicto grupal - Clima grupal - Presiones de grupo. 	
			<p>Estresor organizativo</p> <p>Están relacionadas al medio laboral en el cual trabajan como se relacionan entre individuos dentro de una organización, como responden ante distintas situaciones del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima de las organizaciones - Tamaño y estilos gerenciales - Estructura jerárquica - Tecnología 	

Calidad de vida laboral	La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, por ejemplo: la satisfacción con el trabajo desempeñado, las posibilidades de futuro en la organización, el reconocimiento por los resultados alcanzados, el salario percibido, las prestaciones ofrecidas, las relaciones humanas dentro del grupo y de la organización, el ambiente psicológico y físico del trabajo, la libertad para decidir, las posibilidades de participar y otros puntos similares. (Chiavenato , 2007, p. 351)	La calidad de vida laboral constituye el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su acción dentro de la organización.	Participación y control El objetivo básico es que la participación y el control deben ser practicados por todos los sectores que configuran la empresa, sobre las bases de las responsabilidades asignadas a cada sector y bajo criterios pluralistas. (Lares, 1998 p. 158)	<ul style="list-style-type: none"> - Información. - Grados y bases normativas del participación y control - Contenido y asuntos. - Nivel de participación. 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre (5) - Casi siempre (4) - Algunas veces (3) - Muy pocas veces (2) - Nunca (1)
			Equidad económica Equidad económica estimula la autodirección y decisiones compartidas en relación a los aspectos económicos, reduce los abismos entre el retorno económico recibido, plantea que se considere a todo el grupo perteneciente a la organización a la hora de establecer políticas y programas tendientes a distribuir los beneficios de la misma. (Lares, 1998, p. 160)	<ul style="list-style-type: none"> - Control sobre asuntos económicos - Información financiera. - Beneficio y retorno económico 	
			medio ambiente Tradicionalmente categorizada como higiene industrial, se localiza en analizar los efectos que el medio ambiente laboral, considerando las condiciones fisicoquímicas del proceso de producción, tienen sobre la salud. Otra línea de investigación, se concentra en los efectos psicosociales relacionados con la naturaleza del trabajo, enfatizando la salud mental y enfermedades psicosomáticas. (Lares, 1998, p. 121)	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción ambiental - Salud ocupacional 	
			Satisfacción en el trabajo La satisfacción en el trabajo es considerada como un estado psicológico que presentan los individuos y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de metas y expectativas personales. Es algo que las personas experimentan y sienten. (Lares, 1998, p. 130)	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad y desarrollo en la organización. - Reconocimiento y logro. - Características del trabajo. - Sueldo y salario. 	
			Identidad y autoestima laboral El trabajo estimula la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la autoestima y la identidad de su fuerza laboral. (Lares, 1998, p. 165).	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad organizacional - Identidad y autoestima 	

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

Es una investigación cuantitativa, este tipo de estudios refleja la necesidad de medir y cuantificar en los fenómenos sociales a partir de ello, estudia, observa y generaliza. Las interpretaciones son deducciones iniciales que parten de la hipótesis, la interpretación establece una explicación a la investigación cuantitativa.

Bernal (2010) Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados (p. 60).

La investigación cuantitativa nos ofrece las posibilidades de generar resultados más ampliamente, nos otorga control sobre los sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos. (Hernández et al., 2010, p. 21).

El presente trabajo de investigación que se desarrolló conoció los fenómenos sociales, psicológicos que ocurren dentro de la institución, en el medio donde trabajan quiere conocer la relación que existe entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

3.4.2. Tipo de estudio

Según carrasco Carrasco (2017) existen cuatro tipos de investigación como son la básica, la Aplicada, la sustantiva y la tecnológica. El presente trabajo de investigación de es una investigación básica: la investigación básica es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existenciales acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas las mismas que las analizan para perfeccionar sus contenidos. (p. 43)

3.4.3. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de estudio no experimental de diseño transeccionales descriptivo. (Hernández, et al., 2014) confirma que:

Un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo. (p. 142)

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción. (Hernández, et al., 2014, p. 155).

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

Carrasco (2017) “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla la investigación” (p. 236).

La población del presente trabajo de investigación está conformada por el total de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka preexistiendo un total de 72 trabajadores.

3.5.2. Muestra.

3.5.2.1. Muestra no probabilística

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de

decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p. 176)

El presente trabajo de investigación se utilizó una muestra no probabilística intencionada, la población investigada es pequeña por consiguiente se tomó al total de la población que son un total de 72 trabajadores, para una mejor obtención de datos acerca del estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas instrumentos de medición para la recolección de datos serán mediante las siguientes:

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

El trabajo de investigación utilizará siguientes técnicas:

3.6.1.1. Encuesta.

“La encuesta es una técnica para la investigación social por la excelencia debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene” (Carrasco, 2017, p. 314).

En el presente trabajo de investigación se desarrolló la encuesta en el personal de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

3.6.1.2. La observación

Es un proceso intencional de captación de características, cualidades y propiedades de los objetos y sujetos de la realidad, a través de las muestras sentidos o con la ayuda de poderosos instrumentos que amplía su limitada capacidad (Carrasco, 2017, p. 282)

La presente investigación, se utilizó y desarrolló la observación en el personal de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, con el objetivo de verificar el problema en la institución.

3.6.1.3. Entrevista

Alles (2007) Sostiene que es un dialogo que se sostiene con un propósito y no por la mera satisfacción de conversar: entre entrevistador y el entrevistado existe una correspondencia mutua y gran parte de la acción recíproca entre ambos consistente en posturas, gestos y otros modos de comunicación. (p. 18)

La presente investigación también se desarrolló la entrevista, se desplego la entrevista uno por cada ambiente de trabajo dentro de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

3.6.2.1. Cuestionario

El presente trabajo de investigación empleará como instrumento principal al cuestionario, elaborado por el investigador de acuerdo a las dimensiones de la variable y a sus respectivos indicadores, cuenta con 36 ítems. El cuestionario está dirigido al personal de la Gerencia Sub Regional Chanka.

3.6.2.2. Lista de cotejo

Carrasco (2017) Es un cuadro de doble entrada, es decir, consta de una parte vertical y la otra horizontal. Cuando se emplea para el análisis documental, como es el caso en la columna vertical se consigna en el nombre o nombre de los documentos que se investigan pudiendo ser estos libros, textos, archivos, diarios, cuadros estadísticos, revistas estadísticas. (p. 281)

La presente investigación también se desarrolló una lista de cotejo, para el desarrollo de la lista de cotejo se utilizó las mismas preguntas del cuestionario sin escala valorativa se aplicó dentro de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

3.6.2.3. Hoja de entrevista estructurada o formal

El presente trabajo de investigación empleará como instrumento la hoja de entrevista estructurada o formal elaborada por el investigador de acuerdo a las dimensiones de la variable y a sus respectivos indicadores cuenta con 18 preguntas. El cuestionario está dirigido al personal de la Gerencia Sub Regional Chanka.

3.7. Métodos de análisis de datos

Arias (2012) “Para el análisis se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que serán empleadas para descifrar lo que revelan los datos recolectados” (p. 111).

3.7.1. Statistical package for the social Sciences version 23 (SPSS Ver 23)

IBM (2019) IBM SPSS Statistics es el software estadístico líder mundial utilizado para resolver problemas empresariales y de investigación mediante el análisis ad hoc, pruebas de hipótesis, análisis geoespacial y analítica predictiva.

Hernández et, al., (2014) “IBM SPSS® presentan los coeficientes de correlación en una tabla, donde las filas o columnas son las variables asociadas y se señala con asterisco(s) el nivel de significancia: un asterisco (*) implica que el coeficiente es significativo al nivel del 0.05 y dos asteriscos (**) que es significativo al nivel del 0.01” (p. 305).

3.7.2. Coeficientes de la confiabilidad

(Hernández, et. al, 2014) Alfa de Cronbach (desarrollado por J.L. Cronbach) y los coeficientes KR-20 y KR-21 de Kuder y Richardson, El método de cálculo de éstos requiere una sola administración del instrumento de medición. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. (p. 295)

3.7.3. Coeficiente de correlación Rho Spearman

(Hernández, et, al, 2010) afirma: “Son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)” (p. 332). Son coeficientes utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales.

Tabla 2

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Significado	Valor
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-,9 a -,99
Correlación negativa alta	-,7 a -,89
Correlación negativa moderada	-,4 a -,69
Correlación negativa baja	-,2 a -,39
Correlación negativa muy bajo	01 a -,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	,01 a ,19
Correlación positiva baja	,2 a ,39
Correlación positiva moderada	,4 a ,69
Correlación positiva alta	,7 a ,89
Correlación positiva muy alta	,9 a ,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Autoría propia

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

Una vez terminado el trabajo de campo, (realización de las encuestas en la Gerencia Sub Regional Chanka) se codificaron las respuestas a las distintas preguntas del cuestionario y se volcaron a una base de datos.

4.1.1. Validez

Bernal (2010) señala que la validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto a la calidad del servicio.

El presente trabajo de investigación se necesitó la recolección de información de los trabajadores de la gerencia sub regional Chanka, motivo por el cual se realizó la búsqueda de un instrumento, Se tomó la encuesta y su técnica de recolección de información fue el cuestionario.

Para la validación del instrumento, en concordancia con las pautas para la elaboración y presentación de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, se empleó al juicio de experto, en este caso se le alcanzo a tres (3) expertos para su dictamen entre ellos tenemos a Mg. Rosa Nélide Ascue Ruiz, Mg. Esther Reyna Merino Ascue y Mg. Sandy Guillén Cuba. El dictamen dado por cada uno de los juicios de expertos luego de la evaluación del instrumento procede para su aplicación. No obstante, para una mejor para la confiabilidad del cuestionario se tomó al coeficiente alfa Cronbach.

El cuestionario consta de dos (2) variables, variable de estrés en el trabajo que consta de cuatro dimensiones generando así 18 ítems, de la misma forma la variable calidad de vida laboral contiene cinco dimensiones generando igual que la primera 18 ítems.

El cuestionario cuenta con un total de treinta y seis (36) ítems, también cuenta con sus respectivas alternativas para el posterior proceso de datos en el software estadístico SPSS Statistics.

4.1.2. Fiabilidad

Para la fiabilidad se empleando la prueba de coeficiente alfa Cronbach y la tabla los coeficientes KR-20 y KR-21 de Kuder y Richardson. En la de investigación, el coeficiente alfa Cronbach nos ha permitido medir la confiabilidad y consistencia del instrumento que tenemos como resultado general de 0,852. Afirmamos que según la tabla de Kuder y Richardson tiene una excelente confiabilidad. Si los medimos por cada variable, el resultado fiabilidad de la variable 01 estrés en el trabajo tiene el valor de 0.671 y para la variable 02 calidad de vida laboral tiene el valor es de 0.857.

Tabla 3

Escala de fiabilidad según Kuder y Richardson

Valor	Significado
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	Confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: autoría propia

Tabla 4

Estadística de fiabilidad: estrés en el trabajo y calidad de vida laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	36

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 4, se observa que el resultado de la confiabilidad del instrumento de la recolección de datos, tiene un valor de 0,852 con 36 ítems, según Kuder y Richardson la fiabilidad

indica que si se encuentra ubicado entre 72 a ,99 este tiene un alto grado de confiabilidad. Este resultado representa una excelente confiabilidad en la aplicación del instrumento la de investigación.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad del estrés en el trabajo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,676	18

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 5, se observa el resultado de la confiabilidad del instrumento de la primera variable(estrés en el trabajo) en la recolección de datos, que se obtiene un valor de 0,676, según Kuder y Richardson es muy confiable en la aplicación del instrumento de la investigación.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad de la calidad de vida laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	18

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 6, se observa el resultado de la confiabilidad del instrumento de la variable dos (Calidad de vida laboral) en la recolección de datos, que se obtiene un valor de 0, 847 que representa una excelente confiabilidad en la aplicación del instrumento de recolección de datos de la segunda variable en la investigación.

4.2. Datos generales.

4.2.1. Género

Tabla 7

Género de los trabajadores de la GSRCH

Género de los trabajadores de la GSRCH	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	33	45.83	45.83	45.83
Válido Masculino	39	54.17	54.17	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

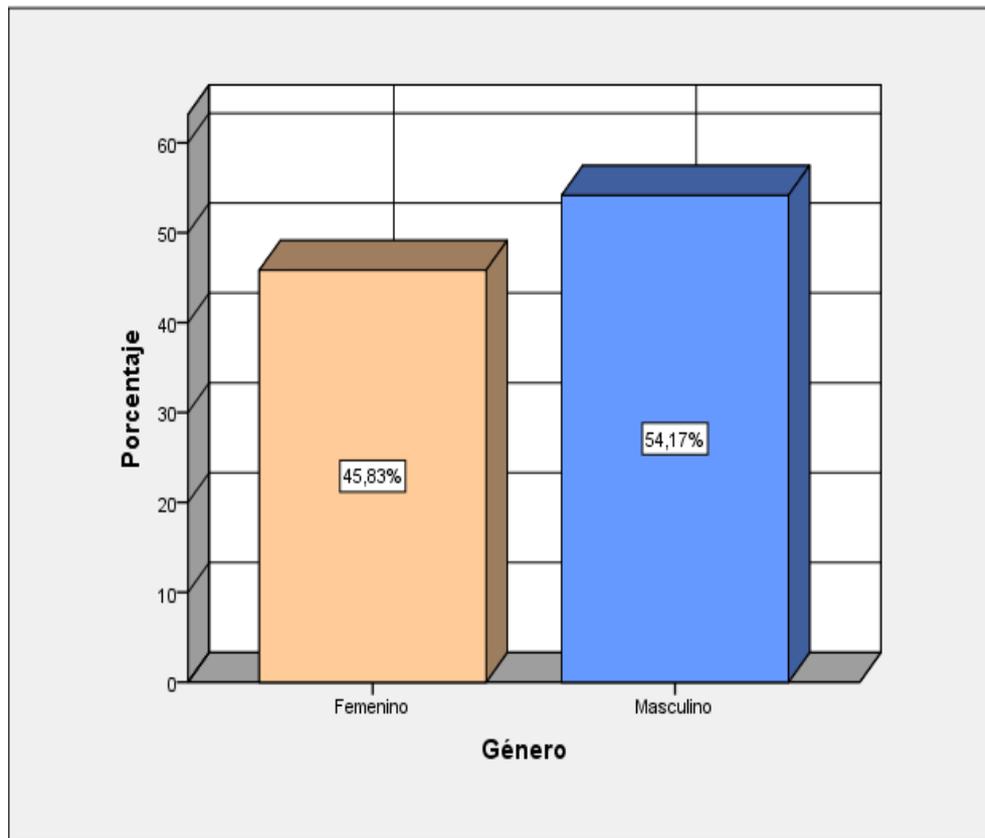


Figura 2: Distribución de género de los trabajadores GSRCH

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 7 y figura 2, se observa del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka que el género masculino representa un

54.17% que son 39 personas del género masculino y el género femenino representan un 45.83 que son 45 personas del género femenino. Se puede afirmar que los trabajadores de Gerencia Sub Regional Chanka en su mayoría son de género masculino.

4.2.2. Edad

Tabla 8

Edad de los trabajadores de la GSRCH

Edad de los trabajadores de la GSRCH	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19 a 25 años	13	18.1	18.1	18.1
26 a 35 años	22	30.6	30.6	48.6
Válido 36 a 45 años	11	15.3	15.3	63.9
46 a más	26	36.1	36.1	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

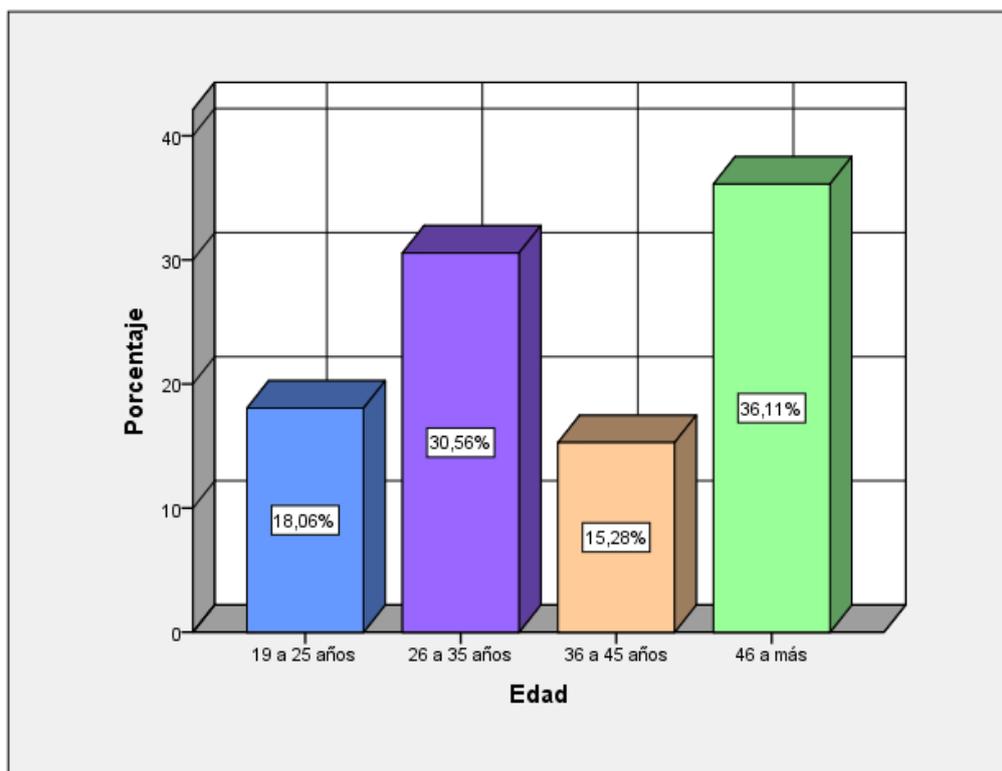


Figura 3: Distribución de la edad de los trabajadores

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 8 y figura 3, se observa que en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka, se obtiene los siguientes resultado sobre sus edades, de 46 a más años que vendría a ser el 36,11% del total de trabajadores que son 26 trabajadores; de 26 a 35 años vendría a ser un 30,56% del total de trabajadores que son 22 trabajadores; de 19 a 25 años vendría a ser un 18,06% del total de trabajadores que son 13 trabajadores y 36 a 45 años vendría a ser un 15,28% del total de trabajadores que son 11 trabajadores. Se puede apreciar que el mayor porcentaje de trabajadores en la Gerencia Sub Regional Chanka es de 46 a más años que vendría a ser el 36,11% del total de trabajadores.

4.2.3. Nivel académico

Tabla 9

Nivel académico de los trabajadores de la GSRCH

Nivel académico de los trabajadores de la GSRCH	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	2	2.8	2.8	2.8
Instituto tecnológico	7	9.7	9.7	12.5
Válido Bachiller	21	29.2	29.2	41.7
Titulado	32	44.4	44.4	86.1
Post Grado	10	13.9	13.9	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

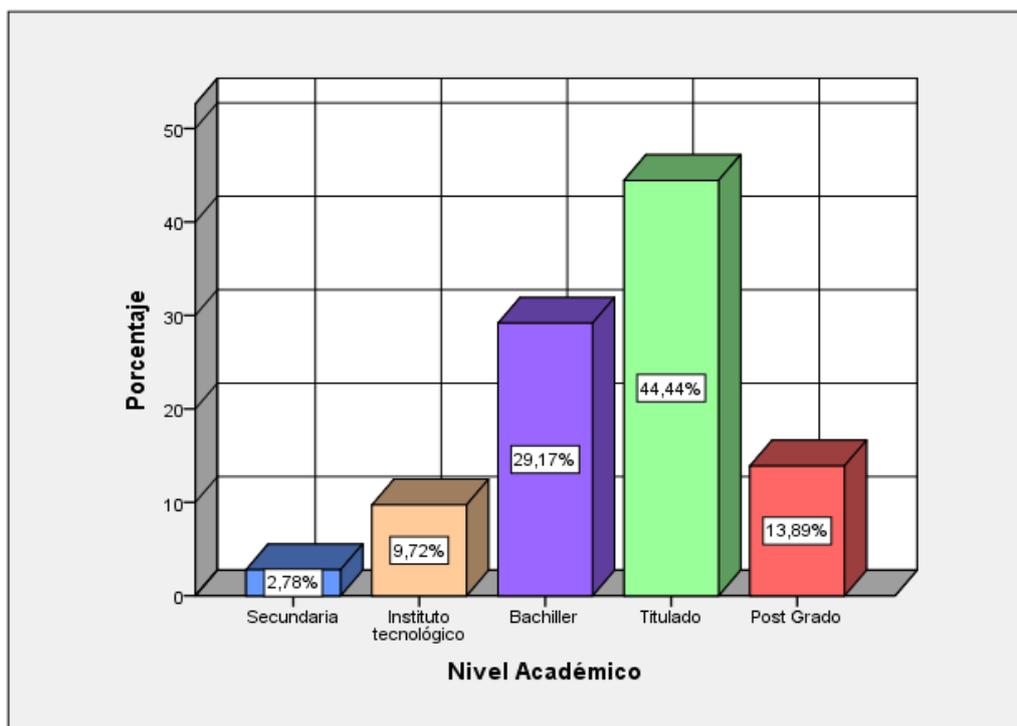


Figura 4: Distribución de Nivel académico de los trabajadores
Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 9 y figura 4, se observa que en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka, se obtiene los siguientes resultados de los trabajadores encuestados sobre el nivel académico, el 44.44% cuentan con título profesional, el 29.17 % cuentan con diploma de bachiller, el 13.89% tienen estudios en post grado, el 9.72 % tienen estudios técnicos y el 2.78% solo cuentan con estudios secundarios. En conclusión, el 44.44.% que son un total de 32 personas que cuenta con el título profesional, en seguida se muestra un 29,17% un total de 21 personas que cuenta solo con diploma de bachiller lo que significa que existe un gran número de trabajadores aún continúan con su formación académica.

4.2.4. Condición laboral

Tabla 10

Condición laboral de los trabajadores de la GSRCH

condición laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nombrado	24	33.3	33.3	33.3
CAS	3	4.2	4.2	37.5
Contratado	45	62.5	62.5	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

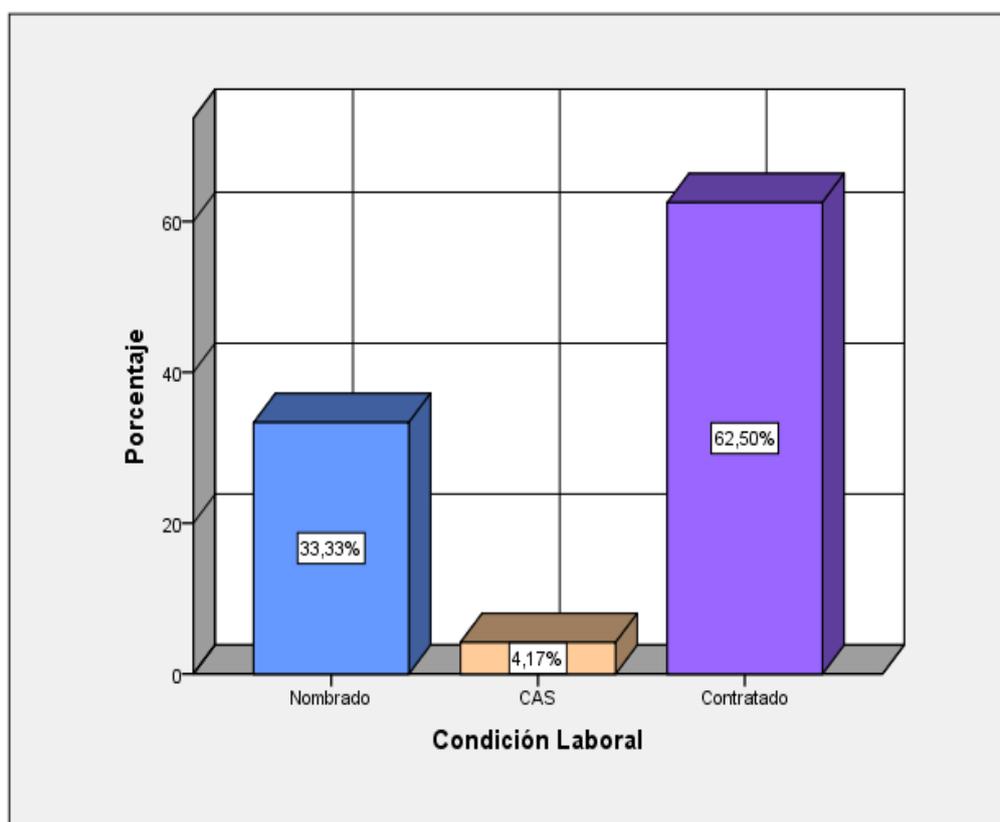


Figura 5: Distribución de condición laboral de los trabajadores

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 10 y figura 5, se observa que en el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka, sobre su condición laboral, el 62,50% trabajan en condición de contratados que son un total de 45 personas, mientras el 33,33% trabajan en condición de nombrados que son un total de 24 personas,

y 4,17% trabajan en condición de contratados del régimen CAS. Esto indica que la mayoría de los trabajadores son contratados.

4.3. Distribución de frecuencias de Variables y Dimensiones

Tabla 11

Frecuencia del estrés en el trabajo

Estrés en el trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	28	38.9	38.9	38.9
Válido Casi siempre	42	58.3	58.3	97.2
Siempre	2	2.8	2.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

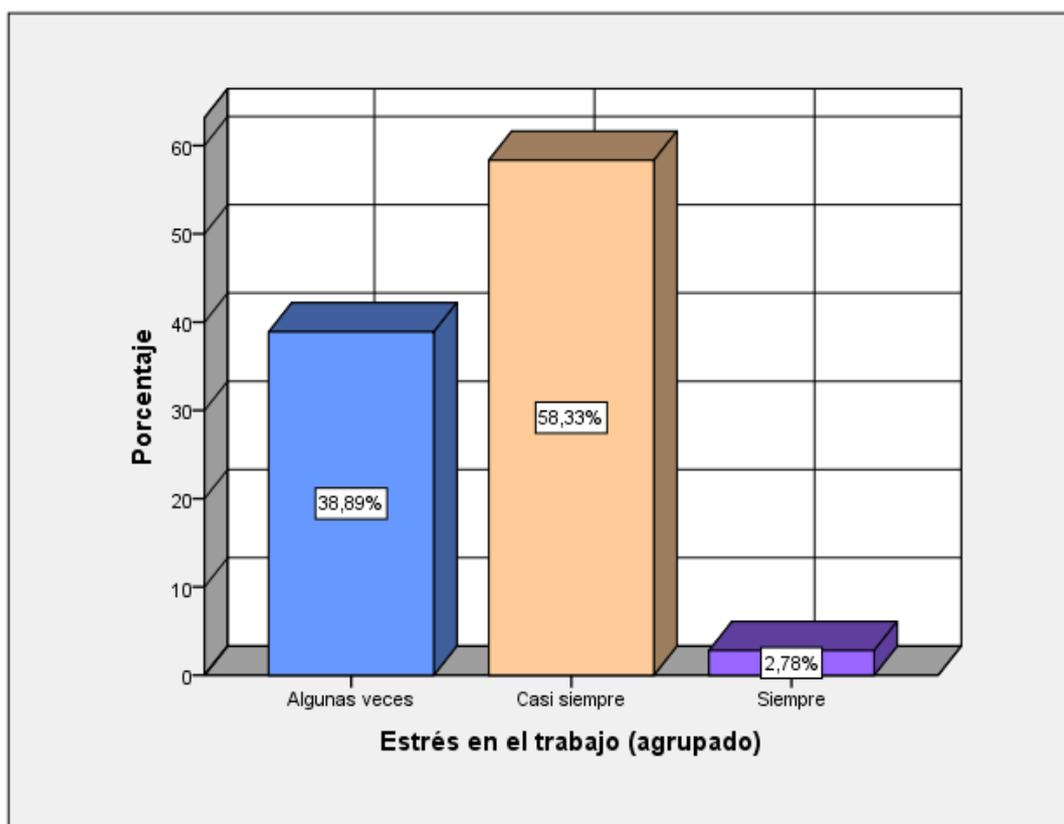


Figura 6: Estrés en el trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 11 y figura 6, se observa a las respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional

Chanka Andahuaylas que aplica al estrés en el trabajo, presentan los siguientes datos posicionándose en el primer lugar, con el 58.33% que son 42 trabajadores encuestados manifestaron estar **casi siempre** estresados en el trabajo y en la segunda posición tenemos con 38.9% que son 28 trabajadores encuestados que respondieron algunas veces.

En conclusión, los resultados revelan que más del 50% de los trabajadores encuestados, evidencia que sufren de estrés en el trabajo y se viene dando **casi siempre** por parte de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

Tabla 12

Frecuencia del estresor de ambiente físico

Estresor de ambiente físico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	3	4.2	4.2	4.2
Algunas veces	42	58.3	58.3	62.5
Válido Casi siempre	26	36.1	36.1	98.6
Siempre	1	1.4	1.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

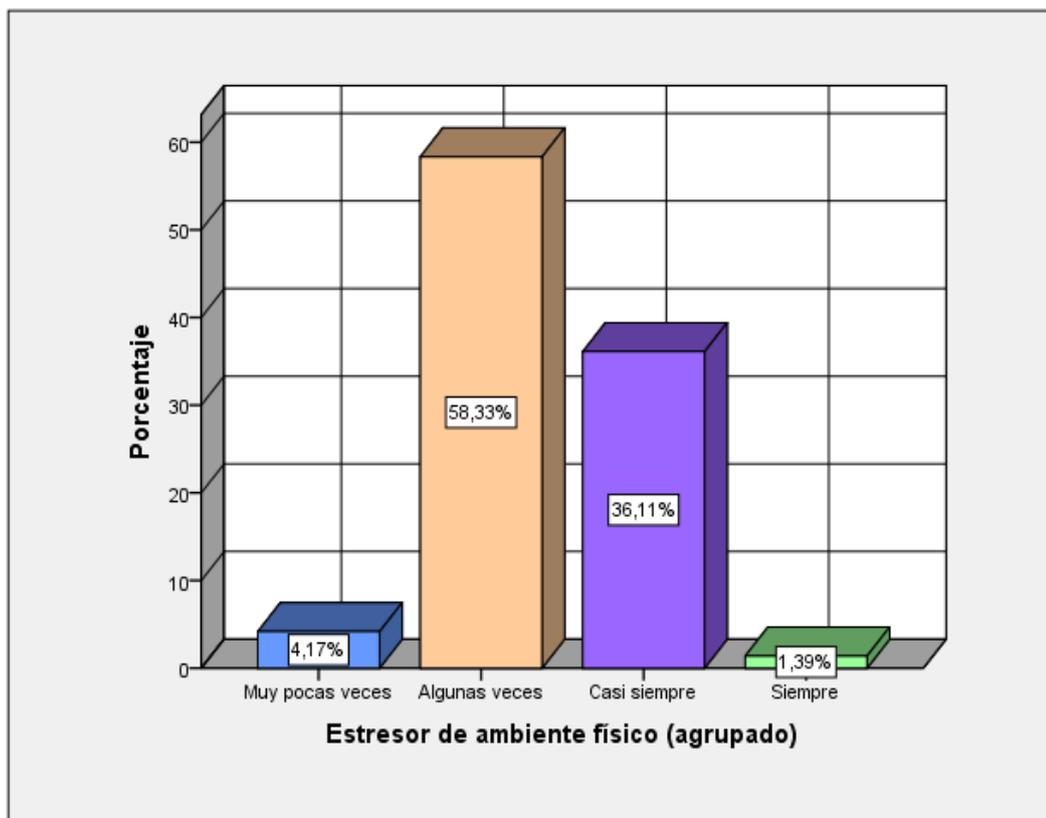


Figura 7: Estresor de ambiente físico

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 12 y figura 7, se observa, a la respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas aplica al estresor del ambiente físico, presentan los siguientes datos posicionándose en el primer lugar los que respondieron con el 58.33% que son 42 trabajadores encuestados manifestaron estar **algunas veces** estresados en el trabajo con ambiente en el trabajo y en la segunda posición con el 36.11% que son 26 trabajadores encuestados manifestaron estar **Casi siempre** estresados en el trabajo con ambiente en el trabajo en la tercera posición, está el 4.17% que son 3 trabajadores encuestados que respondieron **muy pocas veces**.

En conclusión, los resultados revelan que exactamente un 58.33 % es decir 42 trabajadores encuestados, evidencia que el estresor del ambiente físico viene dándose algunas veces por parte de los los trabajadores de la gerencia sub regional chanka andahuaylas.

Tabla 13

Frecuencia del estresor de nivel individual

Estresor de nivel individual	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	2	2.8	2.8	2.8
Algunas veces	19	26.4	26.4	29.2
Válido Casi siempre	37	51.4	51.4	80.6
Siempre	14	19.4	19.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

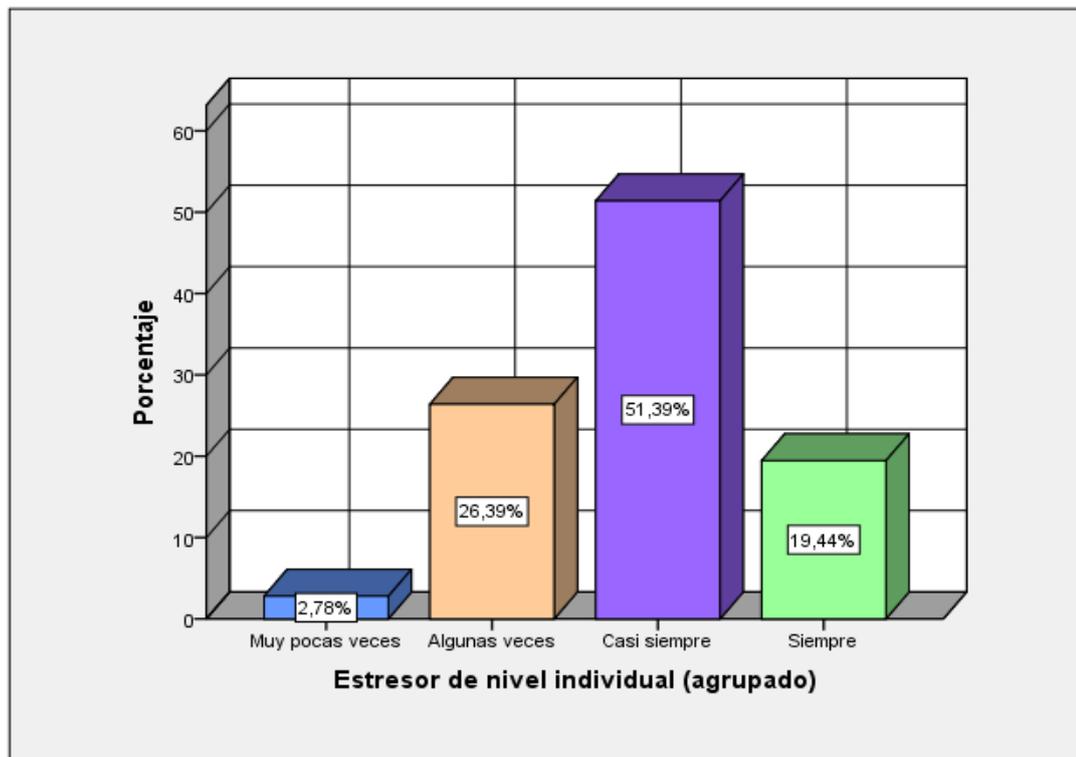


Figura 8: Estresor de nivel individual

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 13 y figura 8, se observa las respuestas de las interrogantes que cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas que aplica estresor de nivel individual presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer con el 51.39% que son 37 trabajadores encuestados manifestaron estar **casi siempre** estresados a nivel individual y en la segunda posición con el 26.39% que son 19 trabajadores encuestados manifestaron estar **algunas veces** estresados a nivel

individual, en la tercera posición está el 19.44% que son 14 trabajadores encuestados manifestaron estar que **siempre** estresados a nivel individual.

En conclusión, los resultados revelan que más del 50% de trabajadores encuestados, evidencia que el estresor de nivel individual en esta institución viene dándose **casi siempre** por parte de los los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

Tabla 14

Frecuencia del estresor de nivel grupal

Estresor de nivel grupal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	30	41.7	41.7	41.7
Válido Casi siempre	39	54.2	54.2	95.8
Siempre	3	4.2	4.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

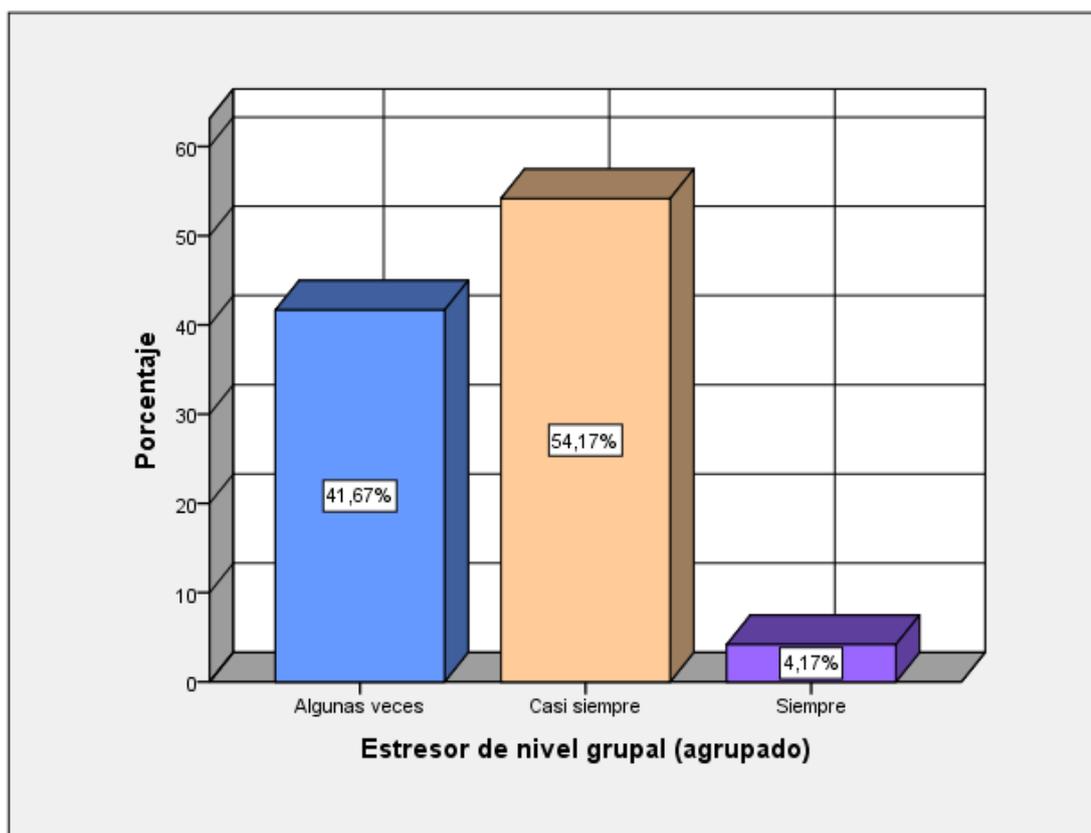


Figura 9: Estresor de nivel grupal

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 14 y figura 9, se observa, a las respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas que aplica estresor de nivel grupal presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer lugar los que respondieron con el 54.17% que son 39 trabajadores encuestados manifestaron estar **casi siempre** estresados a nivel grupal, en la segunda posición, con el 41.67% que son 30 trabajadores encuestados manifestaron estar **algunas veces** estresados a nivel grupal en la última posición tenemos a 4.17% con 4 trabajadores encuestados que manifestaron estar **siempre** estresados a nivel grupal.

En conclusión, los resultados revelan que más de los 50% trabajadores encuestados, evidencia que el estresor de nivel grupal en esta institución, se viene dándose **casi siempre** por parte de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

Tabla 15

Frecuencia del estresor organizativo

Estresor organizativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	6	8.3	8.3	8.3
Algunas veces	40	55.6	55.6	63.9
Válido Casi siempre	20	27.8	27.8	91.7
Siempre	6	8.3	8.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

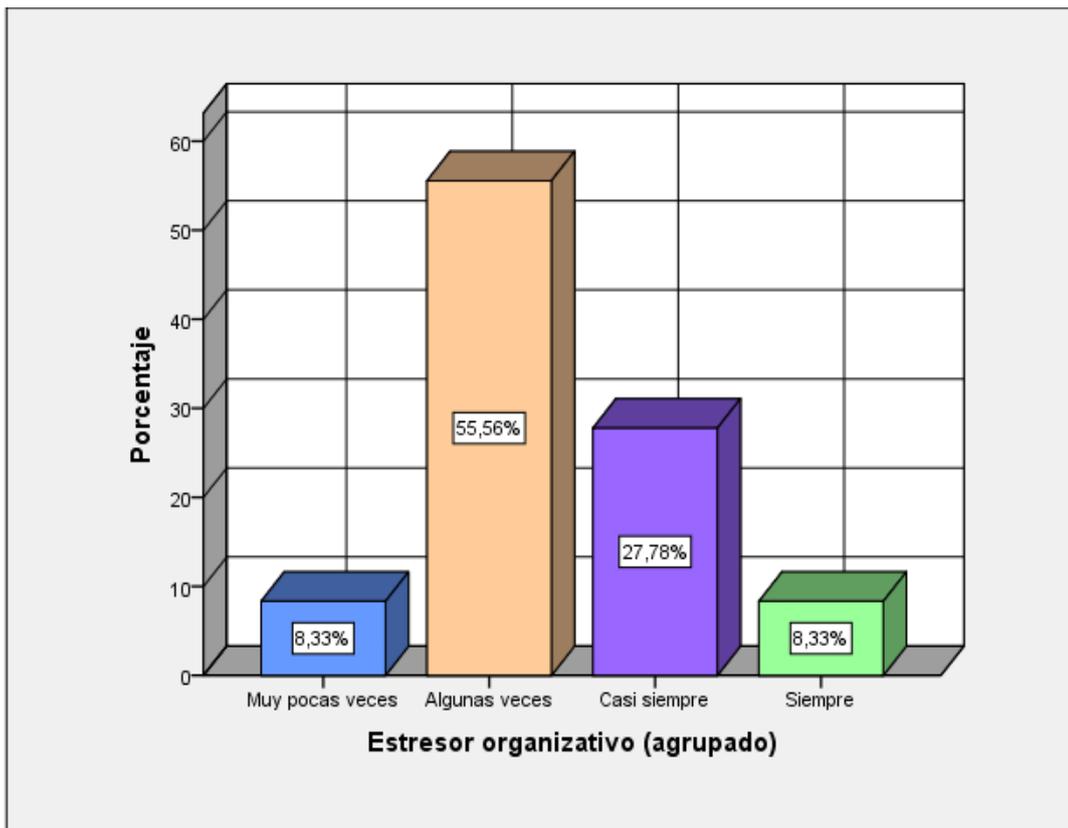


Figura 10: Estresor organizativo

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 15 y figura 10, se observa, a la respuesta de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas que aplica estresor organizativo presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer lugar con el 55.56% que son 40 trabajadores encuestados manifestaron estar **algunas veces** estresado a nivel organizativo y en la segunda posición con el 27.78% que son 20 trabajadores encuestados manifestaron estar **casi siempre**.

En conclusión, los resultados revelan exactamente el 55.56% es decir 44 trabajadores encuestados, evidencia que el estresor organizativo en esta institución viene dándose **algunas veces** por parte de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas

Tabla 16

Frecuencia de la calidad de vida laboral

Calidad de vida laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	7	9.7	9.7	9.7
Algunas veces	42	58.3	58.3	68.1
Válido Casi siempre	21	29.2	29.2	97.2
Siempre	2	2.8	2.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

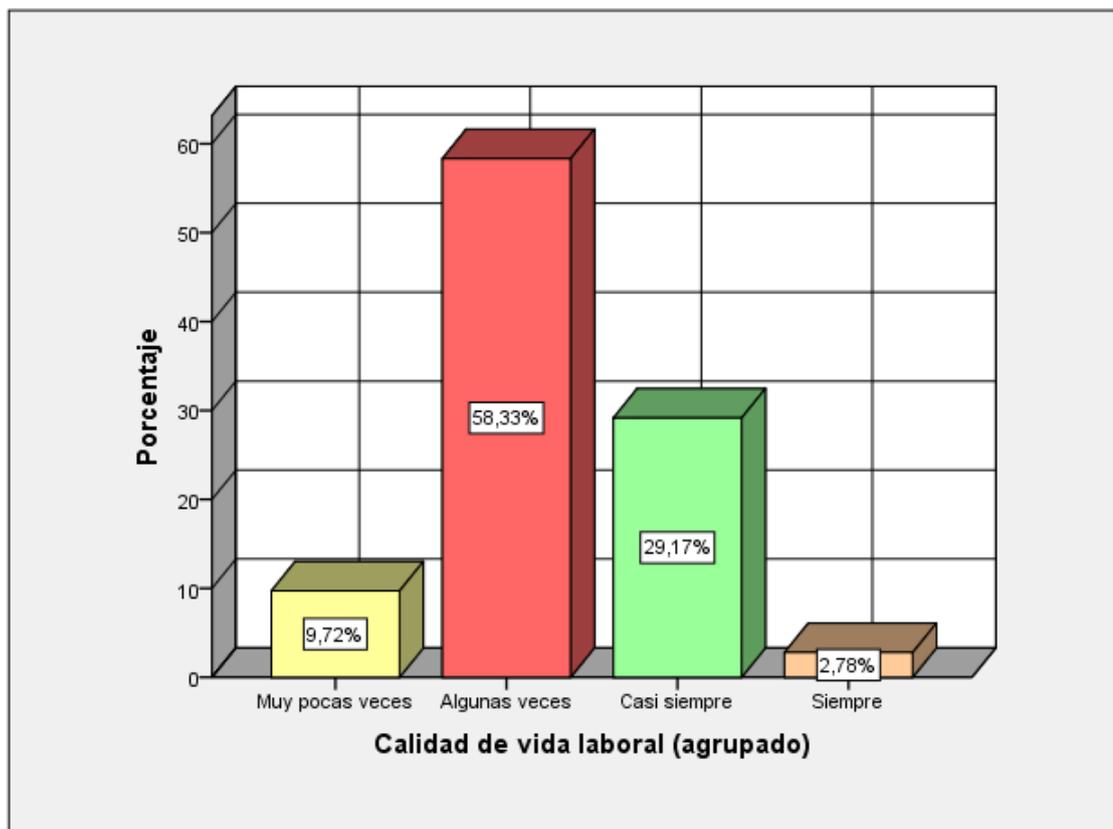


Figura 11: Calidad de vida laboral

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 16 y figura 11, se observa, a la respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la gerencia sub regional Chanka Andahuaylas que aplica a la calidad de vida laboral, presentan los siguientes datos posicionándose en el primer lugar con el 58.33% que son 42 trabajadores encuestados respondieron **algunas veces** y en la segunda posición,

con el 29.17% que son 21 trabajadores encuestados que respondieron **casi siempre**, en la tercera posición con el 9.72% que son 7 trabajadores encuestados que respondieron **muy pocas veces**.

En conclusión, los resultados revelan que más del 50% trabajadores encuestados evidencian que la calidad de vida laboral en esta institución, se viene dándose **algunas veces** en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

Tabla 17

Frecuencias de participación y control

Participación y control	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.4	1.4	1.4
Muy pocas veces	11	15.3	15.3	16.7
Algunas veces	35	48.6	48.6	65.3
Casi siempre	18	25.0	25.0	90.3
Siempre	7	9.7	9.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

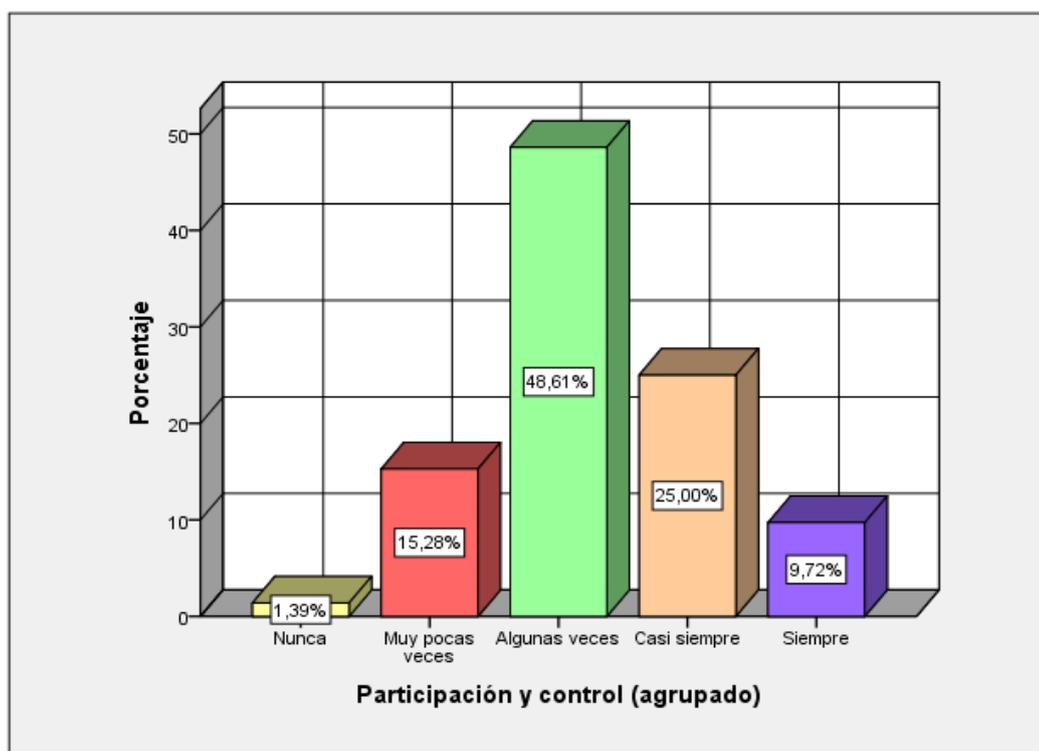


Figura 12: Participación y control

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 17 y figura 12, se observa, a la respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la gerencia sub regional Chanka Andahuaylas que aplica en la participación y control, presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer lugar con el 48.61% que son 35 trabajadores encuestados que respondieron **algunas veces**, en la segunda posición con el 25.00% que son 18 trabajadores encuestados que respondieron **casi siempre**, en la tercera posición con el 15.28% que son 11 trabajadores encuestados que respondieron **muy pocas veces**.

En conclusión, los resultados revelan que exactamente el 48.61% es decir 35 trabajadores encuestados, evidencian que la dimensión de participación y control en esta institución se viene dándose **algunas veces** por parte de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas

Tabla 18

Frecuencias de equidad económica

Equidad económica	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	12.5	12.5	12.5
Muy pocas veces	42	58.3	58.3	70.8
Válido Algunas veces	17	23.6	23.6	94.4
Casi siempre	4	5.6	5.6	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

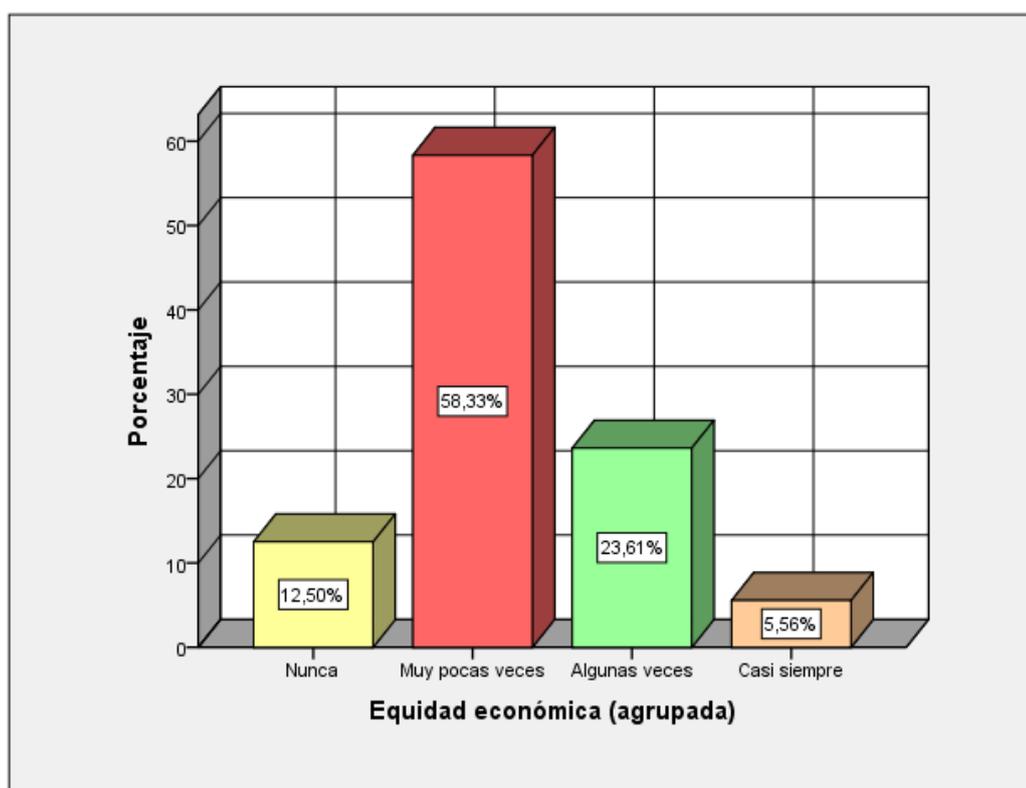


Figura 13: Equidad económica

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 18 y figura 13, se observa, a la respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas que aplica a la equidad económica, presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer lugar con el 58.33% que son 42 trabajadores encuestados respondieron **muy pocas veces**, en la segunda posición, con el 23.61% que son 17 trabajadores encuestados que respondieron **algunas veces**, en la tercera posición, con el 12.50% que son 9 trabajadores encuestados que respondieron **nunca**.

En conclusión, más del 50% trabajador encuestado, evidencia que la equidad económica en esta institución viene dándose **muy pocas veces** en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

Tabla 19

Frecuencias de medio ambiente

Medio ambiente	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.4	1.4	1.4
Muy pocas veces	32	44.4	44.4	45.8
Algunas veces	30	41.7	41.7	87.5
Casi siempre	8	11.1	11.1	98.6
Siempre	1	1.4	1.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

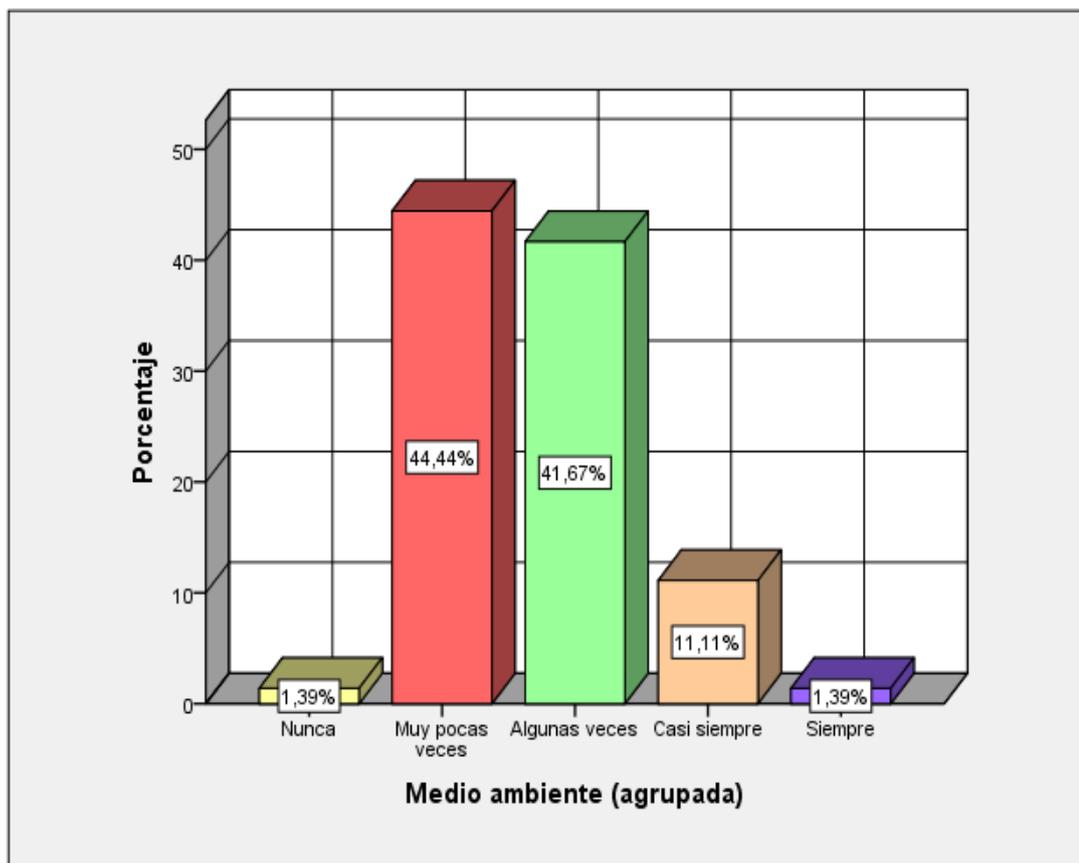


Figura 14: Medio ambiente

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 19 y figura 14, se observa, a la respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la gerencia sub regional Chanka Andahuaylas que aplica en el medio ambiente, presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer lugar con el 44.44% que son 32 trabajadores

encuestados respondieron **muy pocas veces**, en la segunda posición, con el 41.67% que son 30 trabajadores encuestados que respondieron **algunas veces** y en la tercera posición con el 11.11% que son 8 trabajadores encuestados que respondieron **casi siempre**.

En conclusión, los resultados revelan exactamente el 44.44% es decir 32 trabajadores encuestados, evidencia que la dimensión de medio ambiente en esta institución, se viene dándose **muy pocas veces** en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas

Tabla 20

Frecuencias de satisfacción en el trabajo

Satisfacción en el trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1.4	1.4	1.4
Muy pocas veces	17	23.6	23.6	25.0
Algunas veces	40	55.6	55.6	80.6
Casi siempre	12	16.7	16.7	97.2
Siempre	2	2.8	2.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

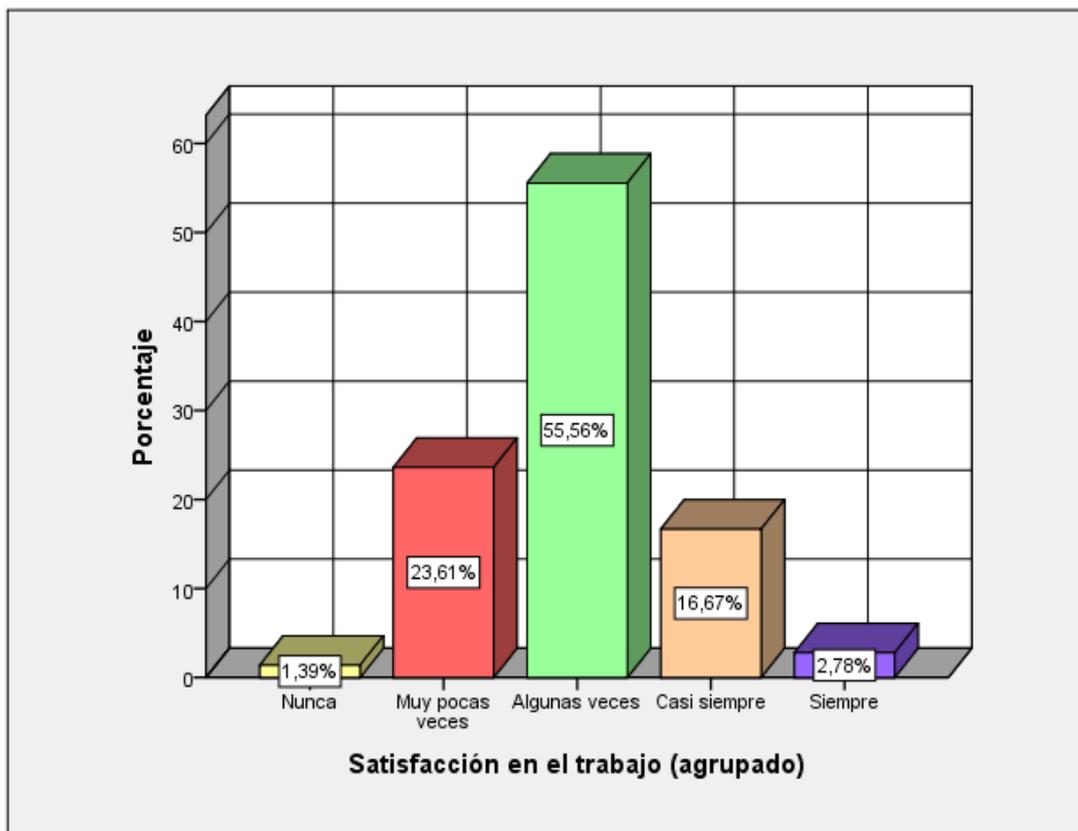


Figura 15: Satisfacción en el trabajo

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 20 y figura 15, se observa, a las respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas que aplica en la satisfacción en el trabajo, presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer lugar con el 55.56% que son 40 trabajadores encuestados que respondieron **algunas veces**, en la segunda posición, con el 23.61% que son 17 trabajadores encuestados que respondieron **muy pocas veces**, en la tercera posición, con el 16.67% que son 12 trabajadores encuestados que respondieron **casi siempre**.

En conclusión, los resultados revelan exactamente el 55.56% es decir 40 trabajadores encuestados, evidencia que la dimensión de satisfacción en el trabajo en esta institución, se viene dándose **algunas veces** en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

Tabla 21

Frecuencias de identidad y autoestima laboral

Identidad y autoestima laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	3	4.2	4.2	4.2
Algunas veces	10	13.9	13.9	18.1
Válido Casi siempre	29	40.3	40.3	58.3
Siempre	30	41.7	41.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

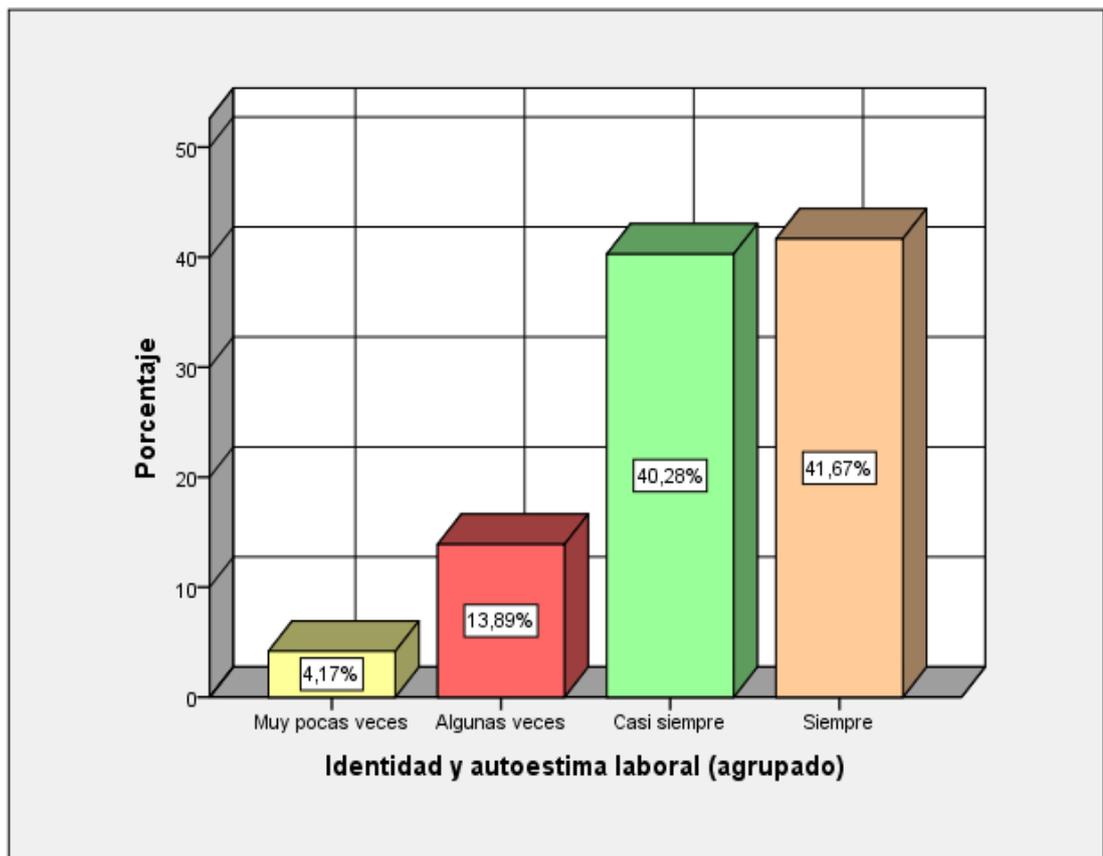


Figura 16: *Identidad y autoestima laboral*

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V23

Interpretación: A través de la información obtenida en la tabla 21 y figura 16, se observa, a las respuestas de las interrogantes planteadas y resueltas individualmente por cada uno de los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas que aplica en la identidad y autoestima laboral, presentan los siguientes datos, posicionándose en el primer lugar con el 41.67% que son 30 trabajadores encuestados respondieron **siempre**, en la segunda posición, con el

40.28% que son 29 trabajadores encuestados que respondieron **casi siempre**, en la tercera posición, está el 13.89% que son 10 trabajadores encuestados que respondieron **algunas veces**.

En conclusión, los resultados revelan exactamente el 41.67% es decir 30 trabajadores encuestados, evidencia que la dimensión de Identidad y autoestima laboral en esta institución, se viene dándose **siempre** en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

4.4. Contrastación estadística de hipótesis

(Hernández, et, al, 2014) menciona que en el proceso cuantitativo las hipótesis se someten a prueba o escrutinio empírico para determinar si son apoyadas o refutadas, de acuerdo con lo que el investigador observa. De hecho, para esto se formulan en la tradición deductiva. Ahora bien, en realidad no podemos probar que una hipótesis sea verdadera o falsa, sino argumentar que fue apoyada o no de acuerdo con ciertos datos obtenidos en una investigación particular. Desde el punto de vista técnico, no se acepta una hipótesis por medio de un estudio, sino que se aporta evidencia a favor o en contra. Cuantas más investigaciones apoyen una hipótesis, más credibilidad tendrá y, por supuesto, será válida para el contexto (lugar, tiempo y participantes, casos o fenómenos) en que se comprobó. Al menos lo es probabilísticamente.

(Hernández, et, al, 2014) Existen dos niveles de significancia convenidos en las ciencias, estos dos son (p. 302)

- a. El nivel de significancia de 0.05, el cual implica que el investigador tiene 95% de seguridad para generalizar sin equivocarse y sólo 5% en contra. En términos de probabilidad, 0.95 y 0.05, respectivamente; ambos suman la unidad. Este nivel es el más común en ciencias sociales.
- b. El nivel de significancia de 0.01, el cual implica que el investigador tiene 99% en su favor y 1% en contra (0.99 y 0.01 = 1.00).

4.4.1. Contrastación de la hipótesis general

Conforme al problema general y objetivo general planteado, se presenta las hipótesis evaluadas con el Coeficiente Rho de Spearman.

Ho: No Existe relación significativa entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.

Ha: Existe relación significativa entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.

Tabla 22

Correlación entre variables: estrés en el trabajo y calidad de vida laboral

Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral		Estrés en el trabajo (agrupado)	Calidad de vida laboral (agrupado)	
Rho de Spearman	Estrés en el trabajo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Calidad de vida laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: El resultado que se muestra en la tabla 22, se observa el coeficiente de correlación de Spearman entre el estrés en el trabajo y calidad de vida laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.489^{**}$ con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se relaciona de manera positiva moderada entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral, se confirma que, si existe relación significativa entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

4.4.2. Contrastación de la Hipótesis específica 1

Ho: No Existe relación significativa entre el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac

Ha: Existe relación significativa entre el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac

Tabla 23

Correlación entre el estresor de ambiente físico y calidad de vida laboral

Estresor del ambiente físico y Calidad de vida laboral		Estresor del ambiente físico (agrupado)	Calidad de vida laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Estresor del ambiente físico (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.201
		N	72
	Calidad de vida laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.201
		Sig. (bilateral)	0.091
		N	72

La correlación no es significativa

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: El resultado que se muestra en la tabla 23, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.201$ con un nivel de significancia de $p = 0,091$, que es mayor al nivel de significancia ya establecida ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, se afirma que, no existe relación significativa entre el estresor del ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

4.4.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No Existe relación significativa entre el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac

Ha: Existe relación significativa entre de estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac

Tabla 24

Correlación entre el estresor de nivel individual y calidad de vida laboral

Estresor de nivel individual y Calidad de vida laboral		Estresor de nivel individual (agrupado)	Calidad de vida laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Estresor de nivel individual (agrupado)	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.177
		N	72
	Calidad de vida laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	0.177
		Sig. (bilateral)	0.137
		N	72

La correlación no es significativa

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: El resultado que se muestra en la tabla 24, se obtuvo un Coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.177$ con el nivel de significancia de $p = 0,137$, que es mayor al nivel de significancia ya establecida ($p < 0.05$), con el cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. por lo tanto, se afirma que, no existe relación significativa entre el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

4.4.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No Existe relación significativa entre el estresor de nivel grupal con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.

Ha: Existe relación significativa entre el estresor de nivel grupal con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.

Tabla 25

Correlación entre el estresor de nivel grupal y calidad de vida laboral

Estresor de nivel grupal y Calidad de vida laboral		Estresor de nivel grupal (agrupado)	Calidad de vida laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Estresor de nivel grupal (agrupado)	Coefficiente de correlación	,280*
		Sig. (bilateral)	0.017
	Calidad de vida laboral (agrupado)	N	72
		Coefficiente de correlación	,280*
		Sig. (bilateral)	0.017
		N	72

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 bilateral (1 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: El resultado que se muestra en la tabla 25, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.280^*$ con un nivel de significancia de $p = 0,017$, que es menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se relaciona de manera positiva entre el estresor de nivel grupal y calidad de vida laboral, se confirma que, si existe relación significativa entre el estresor de nivel grupal con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

4.4.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No Existe relación significativa entre el estresor organizativo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, Apurímac.

Ha: Existe relación significativa entre los estresores organizativos con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, Apurímac.

Tabla 26

Correlación entre el estresor organizativo y calidad de vida laboral

Estresor organizativo y Calidad de vida laboral		Estresor organizativo (agrupado)	Calidad de vida laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Estresor organizativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,670**
		N	72
	Calidad de vida laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,670**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	72

** . La correlación es altamente significativa en el nivel 0,01 bilateral (2 colas).

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V23

Interpretación: El resultado que se muestra en la tabla 26, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman $r = 0.670^{**}$ con un nivel de significancia de $p = 0,000$, que es menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se relaciona de manera positiva entre el estresor organizativo y calidad de vida laboral, se confirma que, si existe relación significativa entre el estresor organizativo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se investigó la relación que existe entre el estrés laboral con la calidad de vida laboral. Luego del procesamiento de los datos en el programa estadístico SPSS V23 de la investigación titulada: Estrés en el trabajo y Calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018. Conformado por 72 trabajadores de los cuales 24 son nombrados, 45 contratados y 3 están en el régimen CAS, con base en esto se plantearon las hipótesis a continuación se muestra la discusión y comparación a las bases teóricas de acuerdo al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero: el presente trabajo de investigación se planteó la hipótesis general que, Existe relación significativa entre los estresores del ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac. En la tabla 21 se muestra que, si existe una relación entre las dos variables con un coeficiente de correlación de ,489**, lo manifiesta que existe una correlación positiva moderada.

Lo que significa que ambas variables sufren de los mismos cambios, es decir si el estrés en el trabajo aumenta en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka también aumentara la calidad de vida laboral, de la misma forma si fuera lo contrario también disminuirían ambas variables. De este mismo modo si uno sube el otro igual o viceversa.

Los antecedentes que sirven como argumento y dan soporte a los resultados o contrastaciones de las hipótesis, Cruz (2017) en la investigación titulada: Calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017, concluye que a un 0.802 de correlación de Pearson, se acepta que existe una correlación positiva considerable muy significativa entre la calidad de vida laboral y el estrés de los trabajadores; donde las dimensiones Factores individuales, los Factores del ambiente de trabajo, los Factores del trabajo y de la organización y los Factores del entorno socio laboral reconocimiento influyen en el estrés laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Huaura. Por consiguiente, se reafirma que se relación del estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka.

Ríos (2018) En su investigación titulada: calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa inversiones mineras los ángeles; Carhuaz, Ancash, 2016. Ha quedado establecido que existe relación positiva y significativa entre calidad de vida laboral y compromiso organizacional, Mediante el valor del chi cuadrado de 21.867, todo esto con una confianza del 95%, esto manifiesta la calidad de vida laboral se relaciona con el compromiso laboral tal como sucede con el estrés laboral en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka

Dolan (2005) también menciona que: El estrés en el trabajo es pues el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o dicho mejor en otras palabras es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo (p. 21).

Segurado & Agulló (2002) La calidad de vida laboral depende de todos aquellos elementos constitutivos del medio ambiente de trabajo (condiciones ambientales, organización del trabajo, contenido del puesto, horarios, salario, salud y seguridad laboral, ritmo de trabajo, etc.), la calidad de vida laboral por tanto depende de la naturaleza y características de las condiciones de trabajo (p. 829).

Después de contrastar los antecedentes, teorías y resultados se afirma que las dos variables se relacionan significativamente, manejando mejor las funciones y las actividades, si el estrés en el trabajo se reduce, disminuye o contrae la calidad de vida de trabajador será mejor y mucho más apropiada

Segundo: El presente trabajo de investigación se planteó la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac. En la tabla 22 se muestra que no existe correlación entre el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral. El coeficiente de correlación es 0.201 y con un nivel de Significancia de $p = 0,091$, lo manifiesta que existe una Correlación positiva baja y que la correlación no tenga significancia.

Esto significa, que no existe correlación significativa entre el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral, el resultado refleja que no es suficientemente confiable y no significativo, ya que ha superado el estándar establecido por el coeficiente correlación Rho Spearman.

De acuerdo a las teorías, se sabe que el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral, sí, deberían tener relación, porque se completan en el desempeño de sus funciones, pero lastimosamente dentro de la Gerencia Sub Regional Chanka no se ha conseguido concretar aún, para detallar si el estresor de ambiente físico cumpliera con todos los requisitos la calidad de vida laboral se perfeccionaría.

Tercero: el presente trabajo de investigación se planteó la hipótesis específica 2: es Existe relación significativa entre el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, En la tabla 23 se puede apreciar que no existe correlación entre el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral, su coeficiente de correlación indica que existe una correlación positiva muy baja que es de 0.177 y con un nivel de Significancia de $p = 0,137$ que es mayor, posteriormente indica que la correlación no es significativa.

Esto significa, que no existe correlación significativa entre el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral, el resultado refleja que no es suficientemente confiable y no significativo, ya que ha superado el estándar establecido de correlación.

De acuerdo a las teorías, se sabe que el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral, sí, deberían tener relación, porque se completan en el ejercicio de sus funciones, pero lastimosamente dentro de la Gerencia Sub Regional Chanka no se ha conseguido concretar aún, para detallar si el estresor de nivel individual cumpliera con todas las expectativas de los trabajadores la calidad de vida laboral sería optimo

Cuarto: el presente trabajo de investigación se planteó la hipótesis específica 3: es Existe relación significativa entre el estresor de nivel grupal con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, En la tabla 24 se puede notar que existe correlación entre la dimensión 3 de la variable 1 con la variable 2, su coeficiente de correlación indica que existe una correlación positiva baja que es de 0,280* lo manifiesta que existe una correlación positiva baja. El asterisco que aparece en el coeficiente de correlación significa que la correlación es significativa a un nivel de confianza del 99% por consecuencia el resultado es confiable.

Lo que significa que ambas variables sufren de los mismos cambios, es decir si el estresor de nivel grupal aumenta en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka también aumentara la calidad de vida laboral, de la misma forma si fuera lo contrario

también disminuirían ambas variables. De este mismo modo si uno sube el otro igual o viceversa.

Durán (2010) “Estresores de nivel individual: tipo de trabajo, sobrecarga de trabajo, conflictos y ambigüedad de roles, responsabilidad por gente, discrepancias con las metas de la carrera laboral, manejo de idiomas” (p. 76).

(García, et, al, 2014) la calidad de vida en el trabajo (CVT) implica tener una participación proactiva en la solución de problemas y toma de decisiones organizacionales; se relaciona especialmente con el bienestar, satisfacción, seguridad, identificación e integración al puesto de trabajo, así como en la administración adecuada de su tiempo libre para armonizar vida laboral y familiar. (p. 97)

Después de contrastar la teoría y el resultado se afirma que el estresor de nivel grupal con la calidad de vida laboral se relaciona significativamente, manejando mejor las funciones y las actividades, si el estresor de nivel individual se reduce, disminuye o contrae la calidad de vida de trabajador será mejor y mucho más apropiada

Quinto: el presente trabajo de investigación se planteó la hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre el estresor organizativo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, Apurímac, en la tabla 25 se puede notar que no existe correlación entre la dimensión 4 de la variable 1 con la variable 2, su coeficiente de correlación indica que existe una correlación positiva moderada que es de 0, 670**.

Lo que significa que ambas variables sufren de los mismos cambios, es decir si el estresor organizativo aumenta en los trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka también aumentara la calidad de vida laboral, de la misma forma si fuera lo contrario también disminuirían ambas variables. De este mismo modo si uno sube el otro igual o viceversa.

Durán (2010) Estresores organizativos, es importante señalar que tanto el exceso como la carencia asociada con la activación del trabajador pueden ser considerados como estresantes, tales como Condiciones relativas a la empresa, Aspectos temporales de la jornada laboral, Contenido del trabajo y otros aspectos, de esta forma la mucha o poca dificultad en el trabajo, la mucha o poca responsabilidad o participación en la toma de decisiones, pueden ser fuente de estrés en el trabajo (p. 78).

(Davis y Cherns, 1975; Taylor, 1978; Elizur y Shye, 1990; González et al., 1996) citado por (Segurado & Agulló, 2002) El estudio de la calidad de vida laboral se ha venido abordando básicamente bajo dos grandes perspectivas teórico-metodológicas: la calidad de vida del entorno de trabajo y la perspectiva de la CVL psicológica. La perspectiva de la calidad vida laboral del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. En cambio, la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. (p. 828)

Después de contrastar la teoría y el resultado se afirma que el estresor organizativo con la calidad de vida laboral se relaciona positivamente, manejando mejor las funciones y las actividades, si el estresor organizativo se reduce, disminuye o contrae la calidad de vida de trabajador será mejor y mucho más apropiada

CONCLUSIONES

1. Primera conclusión del presente trabajo de investigación frente al objetivo general es: Establecer la relación que existe entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018. El nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.05$) de nivel de significancia ya establecida, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna general y se rechaza la hipótesis nula, se establece la relación entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas. De acuerdo al resultado obtenido por el coeficiente de Rho Spearman, $r = 0,489^{**}$, se demuestra que si existe una correlación positiva moderada entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral.
2. Segunda conclusión del presente trabajo de investigación frente al primer objetivo específico es: Determinar la relación que existe entre el estresor de ambiente físico y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac. El nivel de "Sig" significancia es de 0.091 que es mayor a ($p < 0.05$) al nivel de significancia ya establecida, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, no existe relación significativa entre el estresor de ambiente físico y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas. De acuerdo al resultado obtenido por el coeficiente de Rho Spearman, $r = 0.201$, se revela que existe una correlación positiva baja entre el estresor de ambiente físico y la calidad de vida laboral.
3. Tercera conclusión del presente trabajo de investigación frente al segundo objetivo específico es: Identificar la relación que existe entre el estresor de nivel individual y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas - Apurímac. El nivel de "Sig" significancia fue de 0.137 que es mayor a ($p < 0.05$) al nivel de significancia ya establecida, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, no existe relación significativa entre el estresor de nivel individual y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas. De acuerdo al resultado obtenido por el coeficiente de Rho Spearman, $r = 0.177$, demuestra que existe una correlación positiva muy baja entre el estresor de nivel individual y la calidad de vida laboral.

4. Cuarta conclusión del presente trabajo de investigación frente al tercer objetivo específico es : Establecer la relación que existe entre el estresor de nivel grupal y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas - Apurímac. El nivel de "Sig" significancia fue de 0,017 que es menor ($p < 0.05$) al nivel de significancia ya establecida, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se afirma que si existe una relación significativa entre el estresor de nivel grupal y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas. De acuerdo al resultado obtenido por el coeficiente de Rho Spearman, $r = 0.280^*$, demuestra que existe una correlación positiva baja entre el estresor de nivel individual y la calidad de vida laboral.
5. Quinta conclusión del presente trabajo de investigación frente al cuarto objetivo específico es: identificar la relación que existe entre el estresor organizativo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas – Apurímac. El nivel de "Sig" significancia fue de 0,000 que es menor ($p < 0.05$) al nivel de significancia ya establecida, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, se afirma que, si existe una relación significativa entre el estresor organizativo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka, Andahuaylas. De acuerdo al resultado obtenido por el coeficiente de Rho Spearman, $r = 0.670^{**}$, demuestra que existe una correlación positiva moderada entre el estresor organizativo y la calidad de vida laboral

RECOMENDACIONES

- a. Con respecto al primer resultado de la investigación, se recomienda a la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas realizar charlas sobre la psicoeducación sobre estrés en el trabajo y taller de risoterapia para identificar a los trabajadores que sufren o están iniciando con este trastorno, de esta manera poder ayudar individualmente a los trabajadores que sufren este mal, realizar actividades recreativas, participación de los trabajadores en la elaboración de instrumentos de gestión, tomando en cuenta las opiniones del personal para realizar las actividades en un tiempo menor y principalmente distribuir las actividades de manera equitativa con todos los trabajadores, de esta manera se podrá mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores y estos su vez podrán alcanzar sus objetivos y satisfacer sus necesidades que tuviesen.
- b. Con respecto al segundo resultado de la investigación, se recomienda a la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas a realizar el mejoramiento de las condiciones en el ambiente de trabajo, de manera adecuada para los trabajadores cumpliendo con el reglamento de la Ley N.º 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo artículo 42 inciso "b".
- c. Con respecto al tercer resultado de la investigación, se sugiere a la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas. A realizar una auditoría administrativa para identificar que oficinas que tienen exceso de documentos o trabajos a realizar de manera que se mejore la distribución de la carga laboral y colocar a los trabajadores dependiendo a las necesidades de las oficinas, también la implementación de rotación de los puestos de trabajo, realizar convenios con empresas para que le faciliten una serie de servicios a los empleados.
- d. Con respecto al cuarto resultado de la investigación: se sugiere a la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, fomentar talleres de afrontamiento contra estrés laboral de manera general, cognitiva, fisiológica y conductual, como se puede observar en el anexo 15, para fomentar la comodidad, bienestar, tranquilidad, comunicación y sobre todo interrelación y una buena interacción entre los trabajadores.
- e. Con respecto al quinto y último resultado de la investigación se sugiere a la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, la implementación de planes de incentivos para trabajadores en general, contar con estrategias basados en recompensas para que los trabajadores se sientan motivados para realizar las labores del trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2007). *Elija al mejor: cómo entrevistar por competencias*. Argentina: Granica-Adelphi.
- American Psychological Association. (05 de 05 de 2019). *American Psychological Association*. Obtenido de American Psychological Association: <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Caracas: Episteme.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades* (3ra ed.). Colombia: Pearson educación.
- Bolivar, Y. M., & Paniura, L. V. (2017). *El clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la organizacion no gubernamental caritas Abancay, 2017 (tesis de pregrado)*. Abancay: Univercidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac.
- Carrasco, S. D. (2017). *Metodología de la investigación científica: pautas metodologias para la diseñar y elaborar el proyecto de investigacion*. Lima: San marcos.
- Chiavebato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinamica del éxito de las organizaciones* (2da ed.). México: MacGrawHill.
- Chiavenato, I. (2007). *Adminitracion de recursos humanos: el capital humano de ls organizaciones* (8va ed.). México: MacGrawHill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la admisnitración* (7 ed.). Mexico: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de talento humano* (3ra ed.). México: McGrawHill.
- Choquejahuá, L. O. (2017). *Estres laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del area de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016 (tesis de pregrado)*. Puno: Universidad Nacional del Antiplano.
- Cruz, O. T. (2017). *calidad de vida en el trabajo y el estrés de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura (tesis de pregrado)*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Dolan, S. L., García, S., & Díez, M. P. (2005). *Autoestima, estrés y trabajo*. España: MacGrawHill.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.

- Furnham, A. (2006). *Psicología organizacional; el comportamiento del individuo en las organizaciones* (2da ed.). México: Alfaomega S. A.
- García, J. L. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015 (tesis de posgrado)*. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- García, M. A., González, R. B., Aldrete, M. G., Acosta, M. F., & León, S. G. (2014). Relación entre calidad de vida en el trabajo y síntomas de estrés en el personal administrativo universitario. *Ciencia & trabajo*, 16(50), 97- 102. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000200007>
- Gerencia Sub Regional Chanka. (2013). *Manual de organizacion y funciones*. Andahuaylas.
- Hernández, I. S. (2014). Compromiso laboral y estrés en los empleados. *Pecunia*(16), 85-100.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, M. B. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: McGrawHill.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, P. L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: MacGrawHill Education.
- Integración Instituto de Análisis y Comunicación. (2015). Los porqués del estrés. *Integración instituto de análisis y comunicación*, 1. Obtenido de <http://www.integracion.pe/los-porques-del-estres/>
- Lares, A. S. (1998). *La calidad de vida en el trabajo un modelo integral*. Venezuela: Consultores asociados B L.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Reino Unido: Organización Mundial de la Salud.
- Myers, D. G. (2005). *Psicología* (7ma. ed.). Madrid, España: Medica Panamericana, S. A.
- Oxford Economics. (2014). Fuerza laboral 2020 la inminente crisis de talento. *Oxford Economics*, 10. Obtenido de www.oxfordeconomics.com
- Quispe, R. L. (2018). *Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – 2016 (Tesis de pregrado)*. Andahuaylas, Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Ríos, T. C. (2018). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa inversiones mineras los ángeles; Carhuaz, Ancash,2016 (tesis de pregrado)*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson.
- Rodas, R. F. (3 de mayo de 2019). Reseña histórica. (Y. G. Huasco, Entrevistador)

- Sanchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera (tesis de pregrado)*. Rosario: Universidad abierta interamericana.
- Santrock, J. w., Francke, M. d., & Gonzáles, H. L. (2004). *Introducción a la psicología: psicología organizacional* (2da ed.). Mexico: McGrawHill.
- Segurado, A. T., & Agulló, E. T. (28 de 05 de 2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología. *Psicothema*, vol. 14(4to), 828-836. Obtenido de <http://www.psicothema.com/pdf/806.pdf>
- Villar, J. I. (2015). *Condiciones de trabajo y calidad de vida laboral en profesionales de la salud: el papel modulador de la resiliencia y la autoeficacia, sobre el síndrome de burnout y el engagement (Tesis postgrado)*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia de la investigación

Título: estrés en el trabajo y calidad de vida laboral en el personal de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿En qué medida el estrés en el trabajo se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>¿Cómo se relaciona el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?</p> <p>¿De qué forma el estresor de nivel individual se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Establecer la relación que existe entre el estrés en el trabajo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estresor de ambiente físico y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, Apurímac.</p> <p>Identificar la relación que existe el estresor de nivel individual y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés en el trabajo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>Existe relación significativa entre el estresor de ambiente físico con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.</p> <p>Existe relación significativa entre el estresor de nivel individual con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.</p>	<p>VARIABLE I:</p> <p>estrés en el trabajo</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estresor de ambiente físico. - Estresor de nivel individual. - Estresor de nivel grupal. - Estresor organizativo <p>VARIABLE II:</p> <p>Calidad de Vida Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación y control. - Equidad económica. - Medio ambiente. - Satisfacción en el trabajo. - Identidad y autoestima laboral.

<p>¿En qué medida el estresor de nivel grupal se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre el estresor de nivel grupal y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.</p>	<p>Existe relación significativa entre el estresor de nivel grupal con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.</p>	
<p>¿De qué forma el estresor organizativo se relaciona con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac?</p>	<p>Definir la relación que existe entre el estresor organizativo y la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.</p>	<p>Existe relación significativa entre el estresor de organizativo con la calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac.</p>	
MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>DISEÑO: Es de naturaleza no experimental, transeccional, Correlacional. Se utilizará el diseño descriptivo - correlacional</p> <div data-bbox="291 893 492 1101" style="text-align: center;"> </div> <p>NIVEL: La investigación corresponde al nivel descriptivo-correlacional</p>	<p>POBLACIÓN: En la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, según los datos actuales se cuenta con una plantilla de 72 trabajadores que comprende a todos los regímenes laborales.</p> <p>MUESTRA: Se tomó al total de población de trabajadores de la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, un total de 72 trabajadores</p>	<p>TÉCNICAS: Observación. Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Guía de observación Cuestionario</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO: Se utilizará programas informáticos para el procesamiento de datos programa estadístico informático SPSS Ver 23.</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>VARIABLE 1: Estrés en el trabajo El estrés en el trabajo es la inestabilidad que tiene una persona en el lugar donde trabaja y donde realiza sus actividades, es la incapacidad que tiene de reconocer de manera adecuado y conveniente a los estímulos que proceden de su contexto.</p>	<p>Dimensión 1: Estresor de ambiente físico Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica, señalamos los principales factores como son luz, ruido excesivo, vibraciones, humedad, disponibilidad y disposición del espacio físico (Dolan, et al., 2005, p. 35)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Iluminación - Ruido - disponibilidad y disposición del espacio físico para el trabajo
	<p>Dimensión 2: Estresor de nivel individual Las características que determinan sobre el estrés en el trabajo en sí mismas explican que Cualesquiera de los individuos se sienten satisfechas al realizar una tarea sencilla y rutinaria, mientras que otras prefieren llevar a cabo tareas más complejas y enriquecedoras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo. - Conflicto de roles - Ambigüedad de roles - Discrepancia con las metas de la carrera laboral
	<p>Dimensión 3: Estresor de nivel grupal. Las relaciones en una organización es un factor muy importante a la hora de determinar su potencial estresor. Unas buenas relaciones entre miembros del grupo de trabajo son un factor central de la salud personal y organizacional. La insatisfacción, sin apoyo, poco cooperativas y predominante destructiva de un grupo pueden producir elevados niveles de tención y estrés entre los miembros de un grupo u organización. (Dolan, et al., 2005, p. 36)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de cohesión - Conflicto grupal - Clima grupal - Presiones de grupo.
	<p>Dimensión 4: Estresor organizativo. Están relacionadas al medio laboral en el cual trabajan como se relacionan entre individuos dentro de una organización, como responden ante distintas situaciones del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clima de las organizaciones - Tamaño y estilos gerenciales - Estructura jerárquica - Tecnología
<p>VARIABLE 2: La calidad de Vida laboral</p>	<p>Dimensión 1: Participación y control Se refiere al grado por medio del cual los miembros de las organizaciones, ya sean estas públicas o privadas, participan (influyen) y controlan (determinan) el proceso de toma de decisiones. El objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información. - Grados y bases normativas de la participación y control

<p>Constituye el grado en que los miembros de la organización pueden satisfacer sus necesidades personales con su acción dentro de la organización.</p>	<p>básico es que la participación y el control deben ser practicados por todos los sectores que configuran la empresa, sobre las bases de las responsabilidades asignadas a cada sector y bajo criterios pluralistas. (Lares, 1998 p. 158)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contenido y asuntos. - Nivel de participación.
	<p>Dimensión 2: Equidad económica</p> <p>Equidad económica estimula la autodirección y decisiones compartidas en relación a los aspectos económicos, reduce los abismos entre el retorno económico recibido, plantea que se considere a todo el grupo perteneciente a la organización a la hora de establecer políticas y programas tendientes a distribuir los beneficios de la misma. (Lares, 1998, p. 160)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Control sobre asuntos económicos - Información financiera. - Beneficio y retorno económico
	<p>Dimensión 3: Medio ambiente</p> <p>Tradicionalmente categorizada como higiene industrial, se localiza en analizar los efectos que el medio ambiente laboral, considerando las condiciones fisicoquímicas del proceso de producción, tienen sobre la salud. Otra línea de investigación, se concentra en los efectos psicosociales relacionados con la naturaleza del trabajo, enfatizando la salud mental y enfermedades psicosomáticas. (Lares, 1998, p. 121)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - percepción ambiental. - salud ocupacional
	<p>Dimensión 4: Satisfacción en el trabajo</p> <p>La satisfacción en el trabajo es considerada como un estado psicológico que presentan los individuos y que involucra elementos de satisfacción, gratificación y motivación en función de metas y expectativas personales. Es algo que las personas experimentan y sienten. (Lares, 1998, p. 130)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad y desarrollo en la organización. - Reconocimiento y logro. - Características del trabajo. - Sueldo y salario.
	<p>Dimensión 5: Identidad y autoestima laboral</p> <p>El trabajo estimula la autonomía, la oportunidad para la creatividad laboral y el reconocimiento de los logros, necesariamente está contribuyendo a reforzar la autoestima y la identidad de su fuerza laboral. (Lares, 1998, p. 165).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad organizacional - Identidad y autoestima

Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas - Apurímac, 2018

Variable	Dimensiones	Indicadores	Peso %	N.º Ítems	Ítems	Escala Valorativa
VARIABLE 1: Estrés en el trabajo	Estresor de ambiente físico.	<ul style="list-style-type: none"> - iluminación. - Ruido. - Disponibilidad y disposición el espacio físico para el trabajo. 	11.1 %	4	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En el ambiente donde usted trabaja la iluminación es adecuada? 2. ¿En el ambiente donde usted trabaja le molesta el ruido ocasionado? 3. Considera Ud. ¿Que la condición del espacio físico afecta a su productividad? 4. Considera Ud. ¿El equipo que utiliza para realizar sus obligaciones garantiza su salud física? 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre (5) - Casi siempre (4) - Algunas veces (3) - Muy pocas veces (2) - Nunca (1)
	Estresor de nivel individual.	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de trabajo. - Conflicto de roles - Ambigüedad de roles - Discrepancia con las metas de la carrera laboral 	13.9 %	5	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Siente Ud. que tiene una gran cantidad de trabajo? 6. ¿Cree que le preocupa la falta de tiempo para cumplir con todas sus funciones? 7. ¿Siente Ud. que no tiene claro los trabajos o tareas asignados por su jefe inmediato? 8. ¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa? 9. ¿En el puesto que Ud. ha sido asignado es de acuerdo a su especialidad? 	
	Estresor de nivel grupal.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de cohesión - Conflicto grupal - Clima grupal - Presiones de grupo. 	13.9 %	5	<ol style="list-style-type: none"> 10. ¿Cuándo tiene reuniones de trabajo tus compañeros y tú llegan a un acuerdo? 11. ¿Sus compañeros de trabajo crean problemas, hablando de otros a sus espaldas? 12. ¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo? 	

					13. Siente Ud. ¿Que existe un buen clima laboral? 14. siente Ud. ¿Qué hay presiones para cumplir sus objetivos de la institución?	
	Estresor organizativo	<ul style="list-style-type: none"> - Clima en la organización - Tamaño y estilos gerenciales - Estructura jerárquica - Tecnología 	11.1 %	4	<ul style="list-style-type: none"> 15. ¿Existe un clima laboral positivo propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo? 16. ¿Su jefe tiene en mente el interés de los trabajadores al tomar decisiones? 17. ¿la institución le brinda capacitaciones sobre sistemas de información gerencial? 18. ¿En su puesto de trabajo se introducen nuevos avances tecnológicos? 	
Variable 2: Calidad de vida laboral	Participación y control.	<ul style="list-style-type: none"> - Información. - Proceso de participación y control en la toma de decisiones - Nivel de participación y control. 	11.1 %	4	<ul style="list-style-type: none"> 19. ¿la información es comunicada de varias formas, hasta asegurarse que fue correctamente transmitida? 20. ¿en la organización le permite participar en la elaboración de documentos de gestión (MOF, ROF, PAP, RIT, TUPA)? 21. ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de actividades concernientes a la organización? 22. ¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para realizar planes y programas? 	<ul style="list-style-type: none"> - Siempre (5) - Casi siempre (4) - Algunas veces (3) - Muy pocas veces (2) - Nunca (1)
	Equidad económica.	<ul style="list-style-type: none"> - Control sobre asuntos económicos - Información financiera. - Beneficio y retorno económico 	8.3 %	3	<ul style="list-style-type: none"> 23. ¿El presupuesto es equitativo para cada oficina, área y unidad? 24. ¿Usted puede acceder a adelantos de remuneración y préstamos cuando lo requiera? 25. ¿Ud. Cree que su sueldo es equitativo y satisfactorio 	
	Medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Percepción ambiental. - Salud ocupacional. 	8.3 %	3	<ul style="list-style-type: none"> 26. ¿El ambiente donde trabaja reúne las condiciones para realizar un trabajo productivo, eficiente y eficaz? 27. ¿Ud. recibe periódicamente recibo capacitación y/o entrenamiento en 	

					temas relacionados a su trabajo? 28. ¿Existe en la institución un programa de salud ocupacional que promueva la seguridad, protección y atención a los trabajadores en el desempeño de su trabajo?
Satisfacción del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad y desarrollo en la organización. - Reconocimiento y Logro. - Expectativas del trabajo. - Sueldo y salario. 	13.9 %	5	<p>29. ¿En su puesto de trabajo existen oportunidades de ascenso y favorece a su crecimiento laboral?</p> <p>30. ¿Existe un reconocimiento de los superiores inmediatos o jefes por la labor cumplida?</p> <p>31. ¿La asignación de tareas y responsabilidades es de acuerdo al nivel de preparación?</p> <p>32. Ud. ¿Se siente satisfecho por los resultados del trabajo que realiza?</p> <p>33. ¿Ud. Cree que las responsabilidades y funciones justifican el sueldo percibe?</p>	
Identidad y autoestima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Identidad organizacional. - Identidad y autoestima laboral. 	8.3 %	3	<p>34. ¿Se siente orgulloso de formar parte del equipo de trabajo?</p> <p>35. Ud. ¿se identifica con la gerencia sub regional Chanka Andahuaylas?</p> <p>36. ¿Se siente satisfecho con la condición laboral que tiene?</p>	
Equidad económica.	<ul style="list-style-type: none"> - Control sobre asuntos económicos - Información financiera. - Beneficio y retorno económico 	8.3 %	3	<p>37. ¿El presupuesto es equitativo para cada oficina, área y unidad?</p> <p>38. ¿Usted puede acceder a adelantos de remuneración y préstamos cuando lo requiera?</p> <p>39. ¿Ud. Cree que su sueldo es equitativo y satisfactorio?</p>	

Anexo 4: Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Facultad de Ciencias de la Empresa

Escuela Profesional de Administración de Empresas



CUESTIONARIO

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas, para el trabajo de investigación titulado: Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018.

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:

- a) Femenino ()
b) Masculino (X)

1.2. Edad:

- a) de 19 de 25 años ()
b) de 26 a 35 años ()
c) de 36 a 45 años (X)
d) de 46 a más ()

1.3. Nivel Académico:

- a) Secundaria ()
b) Instituto tecnológico ()
c) Bachiller ()
d) Titulado ()
e) Post Grado (X)

1.4. Condición laboral:

- a) Nombrado ()
b) CAS ()
c) Contratado (X)

Para evaluar las variables, marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

5	4	3	2	1
Siempre	casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	nunca

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Variable: Estrés en el trabajo						
Dimensión: Estresor de ambiente físico.						
1	¿En el ambiente donde usted trabaja la iluminación es adecuada?	5	X	3	2	1
2	¿En el ambiente donde usted trabaja le molesta el ruido ocasionado?	5	4	X	2	1
3	¿Las condiciones del espacio físico afecta a su productividad?	5	4	X	2	1
4	¿El equipo que utiliza para realizar sus obligaciones garantiza su salud física?	5	4	X	2	1
Dimensión: Estresor de nivel individual.						
5	¿Siente Ud. que tiene demasiada carga de trabajo?	5	4	X	2	1
6	¿Le preocupa la falta de tiempo para cumplir con todas sus funciones?	5	X	3	2	1
7	¿Son comprensibles los trabajos o tareas asignados por su jefe inmediato?	5	X	3	2	1
8	¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa?	5	X	3	2	1
9	¿En el puesto donde desempeña su trabajo está de acuerdo a su especialidad?	5	X	3	2	1
Dimensión: Estresor de nivel grupal.						
10	¿En las reuniones de trabajo llegan a un acuerdo con tus compañeros de labores?	X	4	3	2	1
11	¿Sus compañeros de trabajo generan problemas con comentarios ajenos al trabajo?	5	4	X	2	1
12	¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo?	5	X	3	2	1
13	¿Existe buen clima laboral en su entorno de trabajo?	5	X	3	2	1



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Facultad de Ciencias de la Empresa

Escuela Profesional de Administración de Empresas



14	¿Existe presiones para cumplir los objetivos de la institución?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
Dimensión: Estresor organizativo						
15	¿Existe un clima laboral positivo propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
16	¿Su jefe tiene en cuenta las sugerencias de los trabajadores al tomar decisiones?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
17	¿La institución le brinda capacitaciones sobre sistemas de información gerencial?	5	4	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1
18	¿En su puesto de trabajo se implementan nuevos avances tecnológicos?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

N°	Items	5	4	3	2	1
Variable: Calidad de vida laboral						
Dimensión: Participación y control.						
19	¿La información es comunicada mediante los canales adecuados hasta asegurarse que fue correctamente transmitida?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1
20	¿En la organización le permiten participar en la elaboración o actualización de los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP, TUPA, PAP, TUPA)?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
21	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de actividades concernientes a la organización?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
22	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para realizar planes y programas?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Dimensión: Equidad económica.						
23	¿El presupuesto es equitativo para cada oficina, área y unidad?	5	4	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1
24	¿Usted puede acceder a adelantos de remuneración, incentivos y préstamos cuando lo requiera?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
25	¿Ud. cree que su sueldo es equitativo y satisfactorio?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Dimensión: Medio ambiente.						
26	¿El ambiente donde trabaja reúne las condiciones para realizar un trabajo productivo, eficiente y eficaz?	5	4	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1
27	¿Se realiza periódicamente capacitación o entrenamiento en temas relacionados a su trabajo?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
28	¿Existe en la institución un programa de salud ocupacional que promueva la seguridad, protección y atención a los trabajadores en el desempeño de su trabajo?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
Dimensión: Satisfacción en el trabajo.						
29	¿En su puesto de trabajo existen oportunidades de ascenso y favorece a su crecimiento laboral?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
30	¿Existe un reconocimiento de los superiores inmediatos o jefes por la labor cumplida?	5	4	3	2	<input checked="" type="checkbox"/>
31	¿La asignación de tareas y responsabilidades es de acuerdo al nivel de preparación?	5	4	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1
32	¿Se siente satisfecho por los resultados del trabajo que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
33	¿Las responsabilidades y funciones justifican el sueldo que percibe mensualmente?	5	4	<input checked="" type="checkbox"/>	2	1
Dimensión: Identidad y autoestima laboral						
34	¿Se siente orgulloso de formar parte del equipo de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
35	¿Se identifica con la Gerencia Subregional Chanka Andahuaylas?	<input checked="" type="checkbox"/>	4	3	2	1
36	¿Se siente satisfecho con la condición laboral que tiene?	5	<input checked="" type="checkbox"/>	3	2	1

Muchas gracias ©

Anexo 5: Lista de cotejo



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

Lista de cotejo

Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018.

Nº	Ítems	Si	no
Estrés en el trabajo			
1	¿En el ambiente donde usted trabaja la iluminación es adecuada?	✓	
2	¿En el ambiente donde usted trabaja le molesta el ruido ocasionado?	✓	
3	¿Las condiciones del espacio físico afecta a su productividad?	✓	
4	¿El equipo que utiliza para realizar sus obligaciones garantiza su salud física?	✓	
5	¿Siente Ud. que tiene demasiada carga de trabajo?		✓
6	¿Le preocupa la falta de tiempo para cumplir con todas sus funciones?	✓	
7	¿Son comprensibles los trabajos o tareas asignados por su jefe inmediato?		✓
8	¿Su jefe inmediato le asigna tareas de una manera equilibrada y justa?		✓
9	¿En el puesto donde desempeña su trabajo está de acuerdo a su especialidad?		✓
10	¿En las reuniones de trabajo llegan a un acuerdo con tus compañeros de labores?		✓
11	¿Sus compañeros de trabajo generan problemas con comentarios ajenos al trabajo?	✓	
12	¿Recibe usted las instrucciones de su jefe(a) en forma oportuna para cumplir su trabajo?		✓
13	¿Existe buen clima laboral en su entorno de trabajo?		✓
14	¿Existe presiones para cumplir los objetivos de la institución?		✓
15	¿Existe un clima laboral positivo propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo?		✓
16	¿Su jefe tiene en cuenta las sugerencias de los trabajadores al tomar decisiones?		✓
17	¿La institución le brinda capacitaciones sobre sistemas de información gerencial?		✓
18	¿En su puesto de trabajo se implementan nuevos avances tecnológicos?		✓
Calidad de vida laboral			
		Si	no
19	¿La información es comunicada mediante los canales adecuados hasta asegurarse que fue correctamente transmitida?		✓
20	¿En la organización le permiten participar en la elaboración o actualización de los documentos de gestión (MOF, ROF, CAP, TUPA, PAP, TUPA, etc.)?		✓
21	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de actividades concernientes a la organización?		✓
22	¿Se toma en cuenta la opinión de los trabajadores para realizar planes y programas?		✓
23	¿El presupuesto es equitativo para cada oficina, área y unidad?		✓
24	¿Usted puede acceder a adelantos de remuneración, incentivos y préstamos cuando lo requiera?		✓
25	¿Ud. cree que su sueldo es equitativo y satisfactorio?		✓
26	¿El ambiente donde trabaja reúne las condiciones para realizar un trabajo productivo, eficiente y eficaz?		✓
27	¿Se realiza periódicamente capacitación o entrenamiento en temas relacionados a su trabajo?	✓	
28	¿Existe en la institución un programa de salud ocupacional que promueva la seguridad, protección y atención a los trabajadores en el desempeño de su trabajo?		✓
29	¿En su puesto de trabajo existen oportunidades de ascenso y favorece a su crecimiento laboral?		✓
30	¿Existe un reconocimiento de los superiores inmediatos o jefes por la labor cumplida?		✓
31	¿La asignación de tareas y responsabilidades es de acuerdo al nivel de preparación?		✓
32	¿Se siente satisfecho por los resultados del trabajo que realiza?		✓
33	¿Las responsabilidades y funciones justifican el sueldo que percibe mensualmente?		✓
34	¿Se siente orgulloso de formar parte del equipo de trabajo?	✓	✓
35	¿Se identifica con la Gerencia Subregional Chanka Andahuaylas?	✓	✓
36	¿Se siente satisfecho con la condición laboral que tiene?		✓

Anexo 6: Hoja de entrevista



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

HOJA DE ENTREVISTA

Estrés en el trabajo y calidad de vida laboral del personal en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas – Apurímac, 2018.

Nombre: Josefina Palomino Guerra DNI 23822759

Dirección : Pes Dos de Mayo N° 165

Teléfono/cel. : 983 614 885

Cargo : RSP. de la unidad de control patrimonial

Sexo: F M Edad: 63 Tiempo de Servicios: 33 Años 8 Meses

Estado Civil: S C V D N O Condición laboral: N P T O Profesión u oficio: Mg. Adm. pública

Fecha de la entrevista: 06/05/19 Hora de la entrevista: 8:40 Duración de la entrevista:

5 min Lugar de la entrevista: OSRCH

Por favor marque con una X la respuesta que se acerque a su situación actual que tan alto es el nivel de exigencia de su trabajo.

Ambiente de Trabajo

1. ¿cree Ud. que el ambiente de trabajo reúne las condiciones básicas y los equipos son apropiados para el uso de sus subordinados para realizar tareas básicas?

NO, porque el ambiente no es adecuada como puede ver aquí las paredes solo son triplay y no es seguro si pasara un sismo creo que mantendamos los equipos en algunos momentos. Se trabajan como ve esta situación afecta y se nota mas cansados angustiados.

Individual

2. ¿cree Ud. que las actividades, funciones y diligencias que da a sus subordinados es excesivo?

NO

3. ¿cree Ud. que las actividades, funciones y tareas asignadas a sus subordinados se dan de manera clara, directa, entendible y comprensible?

Si

Grupal

4. ¿Qué tipo de relación maneja Ud. con sus subordinados? ¿por qué?

desde mi punto de vista creo que es buena la relación entre compañeros.

5. ¿cree Ud. como jefe genera un buen clima laboral? ¿por qué?

Si

Organizacional

6. ¿Ud. se preocupará por realizar capacitaciones de cualquier tema concerniente al trabajo?

yo no, pero creo que el area de recursos Humanos se debe ocupar

7. ¿Ud. toma la opinión de sus subordinados para tomar decisiones?

No. porque no les concierne

Participación y Control

8. ¿usted permite a sus subordinados llevar a cabo proyectos laborales que le permitan crecer profesional y laboralmente?

por lo general no me meto en los asuntos de los trabajadores porque eso depende de ellos.



9. ¿Ud. informa a sus subordinados sobre los planes y cambios ejecutados en la organización?

solo cuando es de suma importancia.

Equidad Económica

10. ¿Cree Ud. que sus subordinados están ganando de acuerdo al esfuerzo realizado en su trabajo?

desde mi punto de vista No, porque hay otros que no esfuerzan y ganan mucho menos.

11. ¿Cree Ud. que la remuneración que se les paga sus subordinados cubre sus necesidades y deseos?

no lo se

Medio Ambiente

12. ¿cuántas veces al año Ud. programa capacitaciones para sus subordinados y que ellos estén debidamente preparado, capacitado y orientado para cumplir con sus funciones?

de la institución misma no hay, pero si hay cuando vienen a desarrollar ponencias otras instituciones como el ministerio de trabajo.

13. ¿realizan talleres con el fin de evitar o disminuir los riesgos procedentes del trabajo?

No

Satisfacción del trabajo

14. ¿Ud. realiza reconocimientos sus subordinados por la labor cumplida?

de vez en cuando

15. ¿Ud. Cree que las responsabilidades y funciones justifican el sueldo percibe sus subordinados?

no lo se

16. ¿cree Ud. que promueve el ascenso en su institución?

yono porque

Identidad y Autoestima laboral

17. ¿cree Ud. que sus subordinados se identifican y están Comprometido con la organización?

puedo afirmar que si

18. ¿ cree Ud. que sus subordinados se sienten bien trabajando en la Gerencia Sub Regional Chanka Andahuaylas?

de vez en cuando.

Muchas Gracias ☺

Anexo 7: Ficha de validación por criterio de jueces o experto



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: *Julio César Machaca Mamani*

Grado Académico: *Magister*

Fecha: *25/06/19*

II. OBSERVACIONES: FORMA:

Se ajusta a los requisitos del Proyecto

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Se ajusta a los requisitos del Proyecto

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Se deberían mejorar redacción de los ítems, pero es posible su aplicación

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.

Julio César Machaca Mamani
Mg. Julio César Machaca Mamani
CI 0224
Sello y Firma del Evaluador
DNI: *01323629*



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Juan Cielo Ramirez Cajamarca
Grado Académico: Maestro en Administracion
Fecha: 25.1.06.19.

II. OBSERVACIONES: FORMA:

[Handwritten mark]

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Mejorar Dimensiones.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

en base a la mejora de los dimensiones, indicadores realizar los reactivos

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procedo [X] No Procedo [] para su aplicación.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
Mg. Lic. Adm. Juan Cielo Ramirez Cajamarca

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 09598827



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba
Grado Académico: Magister
Fecha: 27.06.19

II. OBSERVACIONES: FORMA:

[Empty lines for observations]

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Tener cuidado con la redacción.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

[Empty lines for content observations]

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento Procedo [X] No Procedo [] para su aplicación.

[Signature and stamp of Sandy Guillén Cuba]

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46602276

Anexo 8: Base de datos del cuestionario en el programa Excel 2016

	G	E	N	C	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	
1	2	4	3	1	3	5	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	4	3	4	
2	1	2	3	3	4	5	4	3	1	1	5	4	5	5	5	5	3	1	3	4	4	4	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	4	5	5	
3	2	1	3	3	4	4	2	3	2	3	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	4	5	1	1	3	3	1	3	4	3	3	3	3	5	5	4	
4	2	1	3	3	2	4	2	2	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	1	1	5	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	4	5	4	
5	1	2	4	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	1	4	2	3	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	
6	2	3	4	3	5	3	1	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	3	3	2	1	2	1	4	2	2	2	3	2	1	3	1	2	4	4	3	3	4	4	
7	2	4	4	1	4	2	2	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	1	2	3	3	2	1	2	4	5	3	5	5	5	
8	1	4	5	1	1	3	5	5	3	3	4	1	5	3	5	3	5	1	5	5	5	3	4	5	5	5	3	1	1	3	4	1	1	2	5	5	2	5	5	1	
9	1	4	5	1	1	3	5	5	3	2	4	1	5	4	2	3	4	1	5	4	1	1	5	4	4	3	1	1	2	1	2	2	1	1	5	5	1	4	5	3	
10	1	2	3	3	5	1	1	1	1	2	3	3	5	5	1	2	1	4	2	5	2	1	3	1	5	5	5	1	5	4	3	1	1	2	1	4	2	5	5	5	
11	1	2	4	3	4	3	1	4	3	3	4	4	6	5	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	2	3	2	2	4	5	5		
12	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	1	2	4	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	
13	1	2	4	3	2	5	1	4	2	1	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	4	4	3	
14	2	4	2	1	3	2	4	2	4	3	5	3	4	4	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	4	5	1	
15	2	1	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4	3	2	3	1	3	2	2	1	3	4	5	4	5	5	5	
16	1	1	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	4	4	4
17	2	4	3	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	1	1	5	5	5	5	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	1	4	4	4	
18	1	1	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	
19	1	2	4	1	3	2	2	3	3	2	4	3	5	4	2	2	5	2	4	2	2	3	5	3	2	3	2	1	3	4	2	1	1	2	4	3	2	4	4	3	
20	1	3	3	3	5	3	3	1	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	3	5	3	
21	1	2	3	2	5	1	3	5	2	3	5	5	5	5	1	4	4	3	5	5	5	5	3	2	3	3	4	2	1	1	2	3	3	2	3	5	4	4	5	5	
22	2	2	4	3	5	3	4	3	2	4	4	4	5	4	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	3	
23	1	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	
24	2	4	3	3	5	1	1	3	1	1	4	5	4	1	1	5	2	4	4	1	2	5	5	3	1	1	5	1	3	4	3	3	1	2	4	5	4	4	5	5	
25	1	2	4	3	4	2	2	4	5	4	4	4	4	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	4	5	3	
26	1	3	4	3	4	1	2	4	3	2	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	2	3	4	1	3	3	2	1	2	5	3	1	1	3	5	5	2	5	5	4	
27	1	4	5	1	2	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	3	2	3	4	3	
28	1	2	4	3	4	2	2	3	2	4	3	1	2	2	3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	5	3	
29	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	
30	1	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	1	1	5	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	3	3	1	1	
31	1	4	2	1	5	2	3	2	3	3	4	5	5	3	2	5	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	1	4	3	2	1	3	3	4	2	4	5	4	
32	2	2	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	5	3	2	4	3	5	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1	3	5	4	3	4	3	3	
33	1	3	5	3	4	2	1	2	5	3	4	4	5	5	4	4	2	1	4	5	1	1	4	2	4	4	1	1	1	4	1	2	1	1	2	5	1	4	5	2	
34	1	1	5	3	5	5	3	2	4	4	2	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	1	5	5	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5		
35	2	4	4	1	4	3	4	5	2	2	3	3	5	2	4	3	4	3	3	2	1	1	3	4	4	3	1	1	1	2	2	1	2	3	4	5	1	4	5	5	
36	1	3	2	3	5	2	2	5	2	1	1	4	5	2	4	3	5	2	2	3	2	3	4	2	4	4	2	1	5	4	1	1	2	1	2	2	2	5	5	5	
37	1	4	5	1	5	1	5	5	4	1	5	5	4	4	4	2	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	2	1	1	3	4	1	1	3	3	4	1	5	5	5	
38	2	2	4	3	3	1	1	4	3	2	4	4	5	4	2	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	1	3	4	2	3	2	5	4	5	2	5	5	1	
39	2	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	

40	2	4	1	1	2	3	5	3	3	5	3	4	1	4	5	2	4	2	4	3	2	2	4	1	1	3	3	1	2	3	2	1	3	2	3	4	2	4	4	4									
41	2	2	2	3	5	2	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	5	5	4						
42	2	4	2	1	4	3	2	3	2	3	2	2	4	4	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4							
43	2	1	4	3	4	3	3	2	3	4	4	5	5	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	5	5	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5							
44	2	4	3	1	5	2	1	5	3	2	4	5	5	4	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4						
45	2	3	4	2	3	3	4	2	2	1	5	5	4	5	1	5	5	4	5	4	4	3	5	1	5	5	4	4	1	3	2	2	4	1	1	4	5	3	5	5	3	5	5	3					
46	2	3	1	3	3	2	1	4	5	5	5	3	4	2	1	3	3	2	4	2	4	1	3	4	2	4	3	3	3	4	1	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2						
47	2	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	5	3	5	5	4				
48	1	3	4	3	5	1	1	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	4	1	3	4	1	1	1	3	1	2	2	2	4	4	1	3	4	2	5	4	2					
49	1	2	5	3	4	2	1	4	3	4	4	5	5	2	5	4	3	4	4	4	5	2	1	2	1	2	3	3	1	1	4	3	2	3	1	3	4	2	5	5	3	5	5	3					
50	2	2	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4					
51	2	2	2	3	5	2	2	1	3	1	5	5	4	4	1	5	5	1	5	5	5	3	2	1	5	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5				
52	1	1	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	2	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5				
53	1	1	3	2	5	3	3	5	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	1	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
54	2	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	1	1	3	5	1	4	5	1	4	5	1	4	5	1		
55	2	4	3	1	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	3	1	3	4	3	3	4	3				
56	2	4	2	3	4	3	3	4	3	2	4	5	5	3	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5			
57	2	4	4	1	5	1	2	1	3	5	4	5	4	5	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	1	1	4	2	2	2	2	2	4	5	1	4	5	5	5	5	5				
58	2	4	5	3	4	5	5	4	2	3	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	4	4	4	1	2	4	2	1	2	3	3	4	3	5	5	4	5	5	4				
59	1	1	3	3	5	1	2	2	4	3	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	1	1	5	4	1	4	4	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	4	2	5	5	4	5	5	4				
60	2	4	4	1	5	1	2	2	5	4	3	4	5	5	3	4	5	2	4	5	3	2	3	4	5	5	3	1	1	4	2	1	2	1	3	5	2	5	5	3	5	5	3	5	5	3			
61	2	4	5	1	4	2	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	4	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	1	5	5	4	5	5	4					
62	2	2	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
63	2	3	4	3	1	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	4	5	3	4	5	3	4	5	3		
64	2	4	4	1	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
65	2	1	3	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	4	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	1	1	3	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		
66	1	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
67	1	4	4	1	4	1	3	2	3	3	4	3	4	3	2	4	3	5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3		
68	2	1	4	3	3	1	2	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	
69	2	4	4	1	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	4	4	1	4	4	1			
70	2	1	3	3	4	2	3	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	1	4	4	1	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
72	2	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	

Anexo 9: Información solicitada para trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Facultad De Ciencias De La Empresa
Escuela Profesional De Administración De Empresas
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



Andahuaylas 09 de julio de 2019

CARTA N° 001-2019-UNAJMA - EPAE - YHG

Prof. Hebert Juárez Vera
Gerente de la Gerencia Sub Regional Chanka

Presente.-

Asunto: solicito información



Por medio del presente es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarle y a su vez informarle que el suscrito es egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas; y se encuentra realizando trabajo de investigación - tesis titulada: **ESTRÉS EN EL TRABAJO Y CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL PERSONAL EN LA GERENCIA SUB REGIONAL CHANKA ANDAHUAYLAS - APURÍMAC, 2018**. Motivo por el cual solicito información actualizado sobre:

- El número de total de trabajadores.
- El Reglamento de Organización y Funciones (**ROF**) actualizado.
- El manual de organización y funciones (**MOF**) actualizado.
- El Cuadro de Asignación de Personal (**CAP**) actualizado.
- Reseña histórica de la Gerencia Sub Regional Chanka.
- Misión y visión de la Gerencia Sub Regional Chanka.

Sin otro particular, de antemano agradecemos su colaboración y pronta respuesta.

Atentamente.


Br. Yudy Huasco Garfias
76400326



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Facultad De Ciencias De La Empresa
Escuela Profesional De Administración De Empresas

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"



Andahuaylas 09 de julio de 2019

CARTA N° 002-2019-UNAJMA - EPAE - YHG

Prof. Hebert Juárez Vera
Gerente de la Gerencia Sub Regional Chanka



Presente.-

Asunto: solicita autorización para realizar encuesta a los trabajadores de la institución

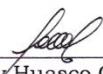
Por medio del presente es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarle y a su vez informarle que el suscrito es egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas. Asimismo, solicitar la autorización para realizar la encuesta a los trabajadores de la gerencia sub regional Chanka Andahuaylas, para dar cumplimiento con la ejecución del proyecto de investigación tesis titulada:

Adjunto:

- Prueba piloto del instrumento de validación
- Instrumento de validación - encuesta.

Sin otro particular, de antemano agradecemos su colaboración y pronta respuesta.

Atentamente.


Br. Yudy Huasco Garfias
76400326

Anexo 10: Registro de trabajadores periodo 2017



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
GERENCIA SUB REGIONAL CHANKA
 "AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD "



TRABAJADORES NOMBRADOS DE LA GERENCIA SUB REGIONAL CHANKA



N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FIRMA
1	ALARCÓN JUÁREZ BEATRIZ		
2	ALARCÓN MELÉNDEZ MADELEYNE		
3	ALARCÓN OROSCO ANTONIO ✓		
4	ANCHI AGUADO MARTIN ✓		
5	ASCUE REYNAGA GUILLERMO A. ✓		
6	CALLUPE CAMPOS ODON ANTONIO ✓		
7	DE LA CRUZ ORTEGA ALEJANDRO ✓		
8	FLORES BERTI HÉCTOR ✓		
9	IBÁÑEZ IBÁÑEZ LUIS ALBERTO		
10	JUÁREZ SAGASTIZABAL SALUSTIO		
11	LANDA TELLO REYNALDO		
12	LIZARME BERROCAL FELICITAS		
13	LUNA REYNAGA LOURDES		
14	NAVARRO OLIVARES NOEMÍ		
15	OSCCO VÁSQUEZ BETHY ROSA		
16	PALOMINO GUERRA FELICIA		
17	PALOMINO GUERRA JOSEFINA		
18	PORRAS OSEDA MARDONIO		
19	QUISPE CURI SOCORRO		
20	REMON MARTÍNEZ ALEJANDRO		
21	REYNAGA NUÑOZ ISAIAS ✓		
22	RODAS FARFÁN RICHARD FREDY ✓		
23	SALDIVAR RIVAS JUAN GERARDO ✓		
24	VALLEJO SAEZ FREDY		
25	VALVERDE TAPIA MERCEDES		
26	QUINTANA VIVANCO MARCELINO ✓		
27			



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
GERENCIA SUB REGIONAL CHANKA
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"



**RELACIÓN DE PERSONAL CONTRATADO DE LA GERENCIA
SUB REGIONAL CHANKA**

N° ID	NOMBRES Y APELLIDOS	DNI
1	MIGUEL HUARACA ALLCCA	
2	MIGUEL EDUARDO VILLAFUERTE CARPIO	
3	CRISTINA VELASQUEZ ZAVALA	
4	ELSA ASCARZA RUIZ	
5	DHANY ANTONI DAMIANO MORALES	
6	MARIZA JULIA TITO VELASQUE	
7	NILO MENACHO PESSE	
8	KELIN PISCO GODOY	
9	FLOR FLORA DIAZ MARIÑO	
10	WILLIAM FLORES JUSCAMAITA	
11	AIDA ORTEGA VIGURIA	
12	ROBERT VARGAS LIMACHI	
13	JUAN O. ENCISO ZUÑIGA	
14	KAREN ELIZABETH IBAÑES PAREDES	
15	EDWIN SALAZAR YAURI	
16	ISAIAS VARGAS SOCA	
17	ROBERT MANUEL BARTUREN GUEVARA	
18	FERNANDO LOAYZA GALINDO	
19	SEBASTIAN QUISPE HURTADO	
20	DALMIRO URRUTIA GUTIERREZ	
21	AQUILES ROMERO CHOCSETAY	
22	JANET OCHOA ACOSTA	
23	EDISON JOSE VIVANCO ATAO	
24	CLAUDIO POCCO FRANCO	
25	RICARDO AGÜERO ALARCON	
26	MARIA MEDINA PALOMINO	
27	LILIANA VARGAS INCA	
28	JHON FISHER ALTAMIRANO TORBISCO	
29	ROSMEYER ESPINOZA ENCISO	
30	MABEL PEREZ LIZARME	
31	SATURNINO QUISPE CACERES	
32	WILMER SIVIPAUCAR OVIEDO	
33	CRISTINA VELASQUEZ ZAVALA	
34	LAURA CUELLAR VALENZA	
35	SANTIAGO FLORES FRANCO	
36	ELIZABETH GUIZADO NAVEROS	
37	RAUL RIVERA SILVERA	
38	RANDY SANCHEZ ALTAMIRANO	
39	PETER POOL SOTO	
40	JANET ALTAMIRANO ALTAMIRANO	
42	JANETH PUGA GUILLEN	
43	ESTELA MARIA DOMINGUEZ TUCNO	
44		
45		



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
GERENCIA SUB REGIONAL CHANKA
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD "

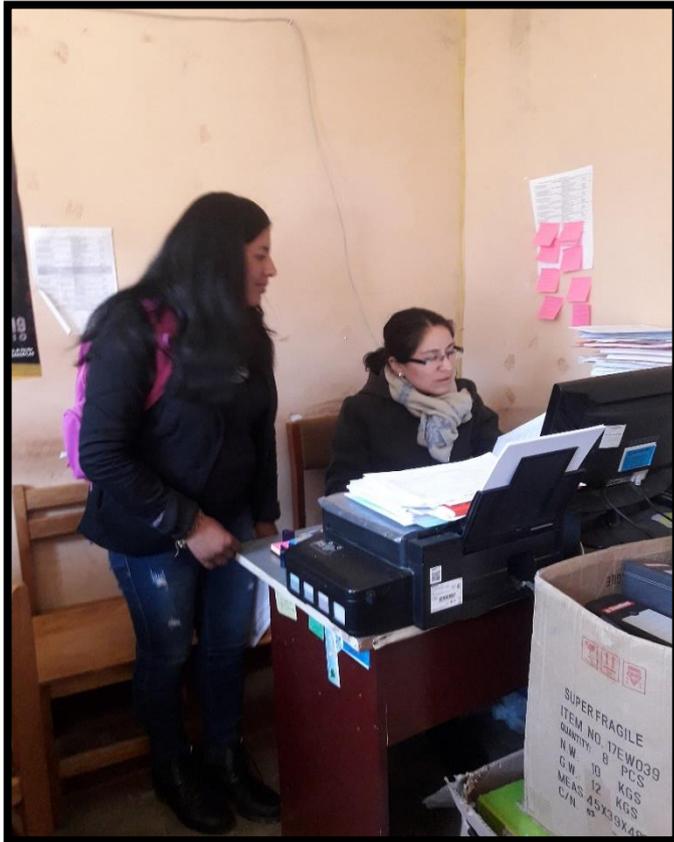


**RELACIÓN DE PERSONAL EN (C.A.S) DE LA GERENCIA SUB
REGIONAL CHANKA**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI
1	GERBERT VARGAS REINOSO	31031967
2	RICHARD MINAYA PALOMINO	41958179
3	CARLOS MOLINA HURTADO	31167806



Anexo 11: Fotografías de la investigación



Encuesta realizada a asistente Administrativo del sub gerencia de infraestructura de la Gerencia Sub Regional Chanka

Encuesta realizada a asistente administrativo sub gerencia de Infraestructura la Gerencia Sub Regional





Encuesta realizada al sub Gerente de Administración de la Gerencia Sub Regional Chanka

Encuesta realizada a un asistente administrativo de la oficina de recursos humanos de la Gerencia Sub Regional Chanka





**GERENCIA SUB REGIONAL DE
ANDAHUAYLAS**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
FUNCIONES
MOF**

Andahuaylas, diciembre del 2013



TÍTULO I.-

GENERALIDADES

1. FINALIDAD

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF), es un documento técnico que tiene por finalidad detallar la Estructura, Funciones, Relaciones de Coordinación y Tareas de los diferentes Órganos Operativos de la Gerencia Sub Regional Andahuaylas en el que se determinan los cargos, ubicación líneas de autoridad y responsabilidad y los requisitos mínimos para el desempeño de los mismos dentro de la Estructura Orgánica y las funciones específicas que les compete.

2. OBJETIVOS

- Proporcionar información relacionada a la ubicación dentro de la estructura orgánica, dependencia e interrelaciones de los diferentes órganos de la Gerencia Sub Regional Andahuaylas.
- Establecer las funciones y responsabilidades de los diferentes niveles y cargos.
- Contribuir a que los trabajadores que integran las diferentes unidades orgánicas de la Gerencia Sub Regional Andahuaylas conozcan en forma clara y precisa sus deberes y obligaciones a fin de que asuman las responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan.

3. CONTENIDO

El presente Manual está organizado en títulos, capítulos, en los cuales se establece la organización, funciones generales de las Unidades Orgánicas, funciones específicas a nivel de cargos, atribuciones y responsabilidades de los funcionarios, directivos, profesionales y técnicos que laboran en la Gerencia Sub Regional Andahuaylas.

4. ALCANCE

El presente Manual de Organización y Funciones (MOF) tiene alcance a todos los Órganos Estructurados de la Gerencia Sub Regional Andahuaylas.



5. BASE LEGAL

Las normas sustantivas que establecen las funciones de Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, son las siguientes:

- a. Constitución Política del Perú.
- b. Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- c. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- d. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- e. Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- f. Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y su Reglamento
- g. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- h. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- i. Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Público
- j. Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público.
- k. D. S. N° 030-2000.PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- l. D. S. N° 043-2006-PCM, Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones. ROF por parte de las entidades de la Administración Pública.
- m. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización del Estado.
- n. Marco Macroeconómico Multianual 2014 – 2016 del Ministerio de Economía y Finanzas MEF.
- o. Ordenanza Regional N° 015-2011- GR.APURIMAC/CR, ordenanza que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Apurímac.
- p. Ordenanza Regional N° xxx-2013-CR-APURIMAC Aprueba Cuadro para Asignación de Personal (CAP) de la Gerencia Sub Regional Andahuaylas.
- q. Ordenanza Regional N° xxx-2013-CR-APURIMAC Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Gerencia Sub Regional Andahuaylas.

6. NIVEL DE APROBACION

El Manual de Organización y Funciones de la Gerencia Sub Regional Andahuaylas es aprobada por Resolución Sub Regional en la Gerencia Sub Regional Andahuaylas.



7. DE LA GERENCIA SUB REGIONAL ANDAHUAYLAS

La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, es un Órgano Desconcentrado del Gobierno Regional de Apurímac, responsable de impulsar, coordinar, dirigir, monitorear y concertar los proyectos y acciones de desarrollo en el ámbito de la provincia de Andahuaylas en concordancia con los Planes de Desarrollo y los Lineamientos de Política del Gobierno Regional de Apurímac. Su sigla es: GSR Andahuaylas.

DEPENDENCIA

La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia General Regional del Gobierno Regional de Apurímac.

JURISDICCIÓN

La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, ejerce sus competencias en el ámbito de la provincia de Andahuaylas conforme las facultades y atribuciones del Gobierno Regional de Apurímac.

VISIÓN

La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, enmarca su visión en base a la visión de desarrollo compartida de la región Apurímac establecida en el Plan de Desarrollo Regional Concertado Apurímac al 2021: ***“Apurímac al 2021 es una Región integrada y descentralizada con una sola identidad regional andina y moderna surgida del diálogo intercultural de sus pueblos, quienes han alcanzado unidad para construir su desarrollo basado en una economía competitiva desde su producción agroecológica, pecuaria, de sus potencialidades turísticas y el uso responsable de sus recursos naturales, en una sociedad con paz y buen gobierno, justa y solidaria, que promueve el desarrollo humano sostenible”.***

MISIÓN

La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, tiene la misión del Gobierno Regional de Apurímac el cual es: Somos un Gobierno Regional democrático, participativo e incluyente, que lidera e impulsa el proceso de gestión integral del desarrollo humano, sostenible y sustentable, de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, para construir una sociedad con calidad de vida y justicia.



**GERENCIA SUB REGIONAL DE
CHANKA**

**REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN
Y FUNCIONES
ROF**

Andahuaylas, Noviembre del 2017



TITULO PRIMERO:
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1° Naturaleza Jurídica: La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, es un Órgano Desconcentrado del Gobierno Regional de Apurímac, responsable de impulsar, coordinar, dirigir, monitorear y concertar los proyectos y acciones de desarrollo en el ámbito de la provincia de Andahuaylas en concordancia con los Planes de Desarrollo y los Lineamientos de Política del Gobierno Regional de Apurímac. Su sigla es: GSR Andahuaylas.

Artículo 2° Dependencia: La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, depende jerárquica y administrativamente de la Gerencia General Regional del Gobierno Regional de Apurímac.

Artículo 3° Jurisdicción: La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, ejerce sus competencias en el ámbito de la provincia de Andahuaylas conforme las facultades y atribuciones del Gobierno Regional de Apurímac.

Artículo 4° Visión: la Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, enmarca su visión en base a la visión de desarrollo compartida de la región Apurímac establecida en el Plan de Desarrollo Regional Concertado Apurímac al 2021: *“Apurímac al 2021 es una Región integrada y descentralizada con una sola identidad regional andina y moderna surgida del diálogo intercultural de sus pueblos, quienes han alcanzado unidad para construir su desarrollo basado en una economía competitiva desde su producción agroecológica, pecuaria, de sus potencialidades turísticas y el uso responsable de sus recursos naturales, en una sociedad con paz y buen gobierno, justa y solidaria, que promueve el desarrollo humano sostenible”.*

Artículo 5° Misión: La Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, tiene la misión del Gobierno Regional de Apurímac el cual es: Somos un Gobierno Regional democrático, participativo e incluyente, que lidera e impulsa el proceso de gestión integral del desarrollo humano, sostenible y sustentable, de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas, para construir una sociedad con calidad de vida y justicia.

Artículo 6° Son funciones generales de la Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, las siguientes:

- a. Coordinar, orientar, impulsar y participar en la formulación de planes de desarrollo en su jurisdicción, integrando los esfuerzos y recursos de los agentes de desarrollo y organismos sectoriales.
- b. Monitorear y supervisar la formulación del Plan de Desarrollo Participativo Sub Regional remitiendo a la Presidencia Regional para su trámite respectivo.

gobernación



GERENCIA SUB REGIONAL DE ANDAHUAYLAS

REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Subregión

- c. Coordinar, monitorear y supervisar la ejecución del presupuesto Sub Regional y administrar su patrimonio de acuerdo a ley.
- d. Elaborar, asesorar, apoyar y coordinar la formulación de estudios, expedientes técnicos de obras y proyectos.
- e. Supervisar la prestación de los servicios públicos que brindan los sectores en el ámbito de su competencia.
- f. Ejecutar acciones de promoción del desarrollo para los proyectos y obras en el ámbito de su jurisdicción.
- g. Supervisar, monitorear y evaluar la ejecución de los programas y proyectos sub regionales, incluidos en el plan de desarrollo estratégico participativo institucional y las políticas de desarrollo Sub Regional.
- h. Supervisar y evaluar el desarrollo de la organización del Gobierno Sub Regional, propiciando el trabajo coordinado entre todos los componentes de la estructura orgánica y funcional de la sub región.
- i. Ejecutar y supervisar la aplicación de las Normas Técnicas y Administrativas emitidas por los organismos de nivel regional que tengan implicancia en el desarrollo sub regional.
- j. Promover y organizar programas de capacitación para el desarrollo empresarial
- k. Concertar y coordinar con las Municipalidades las organizaciones sociales, económicas y culturales de su jurisdicción, la ejecución de obras de interés sub regional.
- l. Efectuar acciones de concertación para lograr el cofinanciamiento en la ejecución de obras y proyectos por parte de los beneficiarios.
- m. Evaluar y proponer las acciones de personal al Presidente Regional.
- n. Monitorear y supervisar los procesos de trámite documentario y archivo.
- o. Proponer el desarrollo de la democracia con justicia social.
- p. Lograr la participación y fiscalización de los ciudadanos en la gestión de los asuntos públicos sub regionales.
- q. Buscar el desarrollo humano, mejorar progresiva y sostenidamente las condiciones de vida.
- r. Propiciar el desarrollo e integración de procesos y sistemas de información provincial para la provisión de información oportuna y confiable para la toma de decisiones.
- s. Fomentar y apoyar la creación de una cultura de desarrollo sustentada en las personas y el desarrollo de sus aptitudes y capacidades para su desarrollo económico y social.
- t. Proponer los lineamientos de política a seguir para la ejecución y supervisión de las obras.
- u. Planificar, coordinar y dirigir programas de estudios, investigaciones e inversiones de las obras de ingeniería para el aprovechamiento y uso de los recursos potenciales del ámbito de su competencia.
- v. Dirigir, coordinar y evaluar la realización de las actividades técnico administrativas de la Gerencia Sub Regional.
- w. Inspeccionar y evaluar permanentemente el desarrollo de los programas de inversiones.
- x. Dirigir, Supervisar, coordinar, controlar y programar las acciones de los órganos de gestión Sub Regionales, relacionados con la ejecución y cumplimiento de los



planes y programas integrales a corto, mediano y largo plazo, así como del Plan de acción del presupuesto participativo Sub Regional para cada año fiscal el Plan de Desarrollo Concertado.

- y. Emitir Resoluciones de las Gerencias Sub Regionales en los ámbitos de su competencia.
- z. Supervisar las comisiones de trabajo que se constituyan para la formulación de propuestas y políticas, vinculadas al desarrollo y modernización institucional.
- aa. Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia General Regional.

Artículo 7° Base Legal: Las normas sustantivas que establecen las funciones de Gerencia Sub Regional de Andahuaylas, son las siguientes:

- a. Constitución Política del Perú
- b. Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- c. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- d. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
- e. Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- f. Ley N° 27785 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y su Reglamento
- g. Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- h. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su modificatoria Ley 27852 y 27899.
- i. D. S. N° 030-2000.PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- j. D. S. N° 043-2006-PCM, Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones. ROF por parte de las entidades de la Administración Pública.
- k. Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización del Estado.
- l. Ordenanza Regional N° 015-2011- GR.APURIMAC/CR, Ordenanza que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Apurímac.
- m. El Decreto Supremo N° 064-2013-PCM, que establece la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y en donde se incluye la simplificación Administrativa.
- n. Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM, dispone la implementación del Plan Nacional de Simplificación Administración del año 2013-2016.

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS EL TRABAJO

I. INTRODUCCIÓN

El estrés en el trabajo es una reacción que tiene un individuo ante situaciones o estímulos agobiantes que se repiten a menudo, es una de las causas principales para que un trabajador deje de ser productivo en su ambiente laboral, es una de las influencias que en cierto grado son negativas, esto afecta a la organización en muchos sentidos, una de las consecuencias para la organización es el aumento excesivo de absentismo en los trabajadores lo que conlleva a que los trabajadores no acudan a trabajar, aumente un número de discusiones y conflicto dentro de la organización, abandonen sus funciones y deberes.

Este plan está adaptado NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo del ministerio de trabajo y asuntos sociales España.

II. OBJETIVO

El objetivo principal es identificar, detectar síntomas que regeneren u originen el estrés de esta manera informar, preparar, prever, prevenir, de esta poder evitar y reducir el estrés laboral y en consecuencia mejor la calidad de vida de los trabajadores.

III. ALCANCE.

El presente plan se desarrollará en todo el personal de la Gerencia Sub Regional Chanka

IV. TEMAS DE CAPACITACIÓN

- 1. Reorganización cognitiva:** Intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.
- 2. Relajación Progresiva de Jacobson:** Esta técnica se desarrolla con el individuo en un estado de relajación, se va enfrentando progresivamente con situaciones (reales o imaginadas) dispuestas en orden creciente de dificultad o de amenaza ante las que el sujeto desarrolla ansiedad, hasta que el individuo se acostumbra a estar relajado y a no desarrollar respuestas emocionales negativas en estas situaciones.
- 3. Técnicas de control de respiración y relajación mental:** Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de

respirar para que en una situación de estrés pueda controlar la respiración de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético y la relajación mental. Pretenden que la persona sea capaz de desarrollar sistemáticamente una serie de actividades (perceptivas y/o conductuales) que le permitan concentrar su atención en esas actividades y desconectar de la actividad mental cotidiana del individuo de aquello que puede resultarle una fuente de estrés.

4. **Biorretroalimentación:** Esta es una técnica de intervención cognitiva para el control del estrés. Su objetivo es dotar al individuo de capacidad de control voluntario sobre ciertas actividades y procesos de tipo biológico. A partir de la medición de algunos de procesos biológicos del individuo, se trataría de proporcionar al propio individuo una información continua de esos parámetros, de manera que esta información pueda ser interpretada y utilizada para adquirir control sobre aquellos procesos para posteriormente adiestrar al individuo en el control voluntario de los citados procesos en situaciones normales
5. **Entrenamiento asertivo:** Mediante esta técnica se desarrolla la autoestima y se evita la reacción de estrés. Se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro.
6. **Entrenamiento en habilidades sociales:** Estas técnicas constituyen una buena forma de instaurar habilidades sociales mediante la observación de las conductas, la posterior escenificación y dramatización de situaciones reales y, por último, su ejecución habitual en la realidad. Estas técnicas constituyen una buena forma de instaurar habilidades sociales mediante la observación de las conductas, la posterior escenificación y dramatización de situaciones reales y su ejecución habitual en la realidad.
7. **Técnica de solución de problemas y autocontrol:** El objetivo de esta técnica es buscar que el individuo tenga control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta. Labrador (1992). "Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control en las conductas implicadas en situaciones de estrés y son útiles no sólo para mejorar conductas que ya han causado problemas, sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas"

V. Descripción de sesiones

Las sesiones se desarrollarán los días lunes (una hora de 05:00 a 06:00 pm.) y sábados, 2 horas 3 máximo 3 horas esto dependerá del taller a realizar, el horario será de las 9:00 am. A las 11:00 am. O a 12:00 pm

Sesión de Estrés en el trabajo: se realizará en el mes enero, 1 veces por mes con una duración de 2 horas el sábado

- ✓ Presentación del taller para identificar el estrés en el trabajo
- ✓ ¿Qué es el estrés en el trabajo?
- ✓ Análisis, autorreconocimiento y detección de estrés en el trabajo.
- ✓ Comienzo de las técnicas de control de respiración y de relajación mental

En la primera sesión se hará de conocer de qué trata el estrés en el trabajo, cuales, con los síntomas, como afecta a nuestra vida, salud a nuestro entorno, y como debemos evitarlos o reducirlo. En la primera sesión también se otorgará hojas informativas que incluirán test de estrés laboral a todos los trabajadores

Sesión: de Reorganización cognitiva: se realizará en los meses de febrero y diciembre, 2 veces por mes con una duración de 2 horas los días sábados

- ✓ Presentación del taller “Reorganización cognitiva”
- ✓ ¿Qué es? ¿Cómo funciona? ¿Para qué sirve?
- ✓ Ventajas y beneficios
- ✓ Ejecutar e instruir el taller de Reorganización cognitiva a los trabajadores
- ✓ Seguimiento a los trabajadores

Sesión de relajación progresiva de Jacobson: se realizará en los meses de agosto y setiembre, 2 veces por mes con una duración de 2 horas los días sábados

- ✓ Presentación e introducción del taller de relajación progresiva de Jacobson
- ✓ ¿Qué es? ¿Cómo funciona? ¿Para qué sirve?
- ✓ Ventajas y beneficios
- ✓ Ejecutar e instruir el taller de relajación progresiva de Jacobson
- ✓ Seguimiento a los trabajadores

Sesión de técnicas de control de respiración y de relajación mental: se realizará en los meses de enero, marzo, mayo, agosto, noviembre, una vez por mes con una duración de una hora los días miércoles de 05:00 a 06:00 pm.

- ✓ Presentación e introducción del taller de técnicas de control de respiración y de relajación mental
- ✓ ¿Qué es? ¿Cómo funciona? ¿Para qué sirve?
- ✓ Ventajas y desventajas
- ✓ Ejecutar e instruir el taller de técnicas de control de respiración y de relajación mental
- ✓ Seguimiento a los trabajadores

Sesión biorretroalimentación: se realizará en el mes de junio, 4 veces por mes con una duración de 3 horas los días sábados de 08:00 a 11:00 am.

- ✓ Presentación e introducción del taller de biorretroalimentación
- ✓ ¿Qué es? ¿Cómo funciona? ¿Para qué sirve?
- ✓ Ventajas y desventajas
- ✓ Ejecutar el taller de técnicas de biorretroalimentación
- ✓ Seguimiento a los trabajadores

Sesión entrenamiento asertivo: se realizará en los meses de febrero, mayo y setiembre, 2 veces por mes con una duración de 3 hora los días sábados de 08:00 a 11:00 am.

- ✓ Presentación e introducción del taller de entrenamiento asertivo
- ✓ ¿Qué es? ¿Cómo funciona? ¿Para qué sirve?
- ✓ Ventajas y desventajas
- ✓ Ejecutar e instruir el taller de técnicas de entrenamiento asertivo
- ✓ Seguimiento a los trabajadores

Sesión entrenamiento en habilidades sociales: se realizará en los meses de marzo y octubre, 1 veces por mes con una duración de una hora los días jueves de 05:00 a 06:00 pm.

- ✓ Presentación e introducción del taller de entrenamiento en habilidades sociales
- ✓ ¿Qué es? ¿Cómo funciona? ¿Para qué sirve?

- ✓ Ventajas y desventajas
- ✓ Ejecutar e instruir el taller de técnicas de entrenamiento en habilidades sociales
- ✓ Seguimiento a los trabajadores

Sesión: técnica de soluciones de problemas y autocontrol: se realizará en los meses de enero, abril, julio y noviembre, una vez por mes con una duración de una hora los días viernes de 05:00 a 06:00 pm.

- ✓ Presentación e introducción del taller de técnica de soluciones de problemas y autocontrol
- ✓ ¿Qué es? ¿Cómo funciona? ¿Para qué sirve?
- ✓ Ventajas y desventajas
- ✓ Ejecutar e instruir el taller de técnicas de soluciones de problemas y autocontrol
- ✓ Seguimiento a los trabajadores.

VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
Presentación del taller para identificar el estrés en el trabajo	X											
Reorganización cognitiva		X										X
Relajación Progresiva de Jacobson								X	X			
Técnicas de control de respiración y de relajación mental	X		X		X		X				X	
Biorretroalimentación,						X						
Entrenamiento asertivo		X			X				X			
Entrenamiento en habilidades sociales			X							X		
Técnica de solución de problemas y autocontrol	X			X			X				X	

VII. Fines del Plan de Afrontamiento

- Generar comportamientos agradables y positivos que a su vez generen un buen clima organizacional.
- Que los trabajadores de la institución mantengan una buena salud física y mental.
- Generar una mejor interrelación entre los trabajadores de esta manera mejor la comunicación entre ellos y disminuir las discrepancias en el trabajo.

- Generar situaciones en la que los trabajadores den sus opiniones para obtener mejores resultados
- Reducir el nivel de estrés en el trabajo.

VIII. RECURSOS

1. **Humanos:** estará conformado por los participantes y presentadores
2. **Materiales.**
 - a. **Local:** Auditorio de la Gerencia Sub Regional Chanka
 - b. **Material mobiliario:** pizarra, plumones de colores, proyector multimedia, separatas, hojas bond, lápiz, lapiceros, refrigerios y otros

IX. FINANCIAMIENTO

Este plan se financiará con los ingresos de la institución

X. PRESUPUESTO

Descripción	Unidad	cantidad	C/u	Costo total s/
Pizarra	Unid.	1	200	200.00
proyector	Unid.	1	1200	1200.00
separatas	Unid.	72	3	216.00
Hojas bond	Millar	4	11	44.00
plumones	Caja	4	19	76.00
Lápiz	Caja	5	4	20.00
Lapicero	Caja	5	45	225.00
Honorarios de los expositores	Por sesión	8	1400	11,200.00
Otros	Global	global	1500	1500.00
Total				s/ 14,681.00