



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS
COLABORADORES DEL RESTAURANTE DON BELISARIO
– HIGUERETA - LIMA, DISTRITO SAN BORJA, 2020”**

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicologico

Presentado por:

Luis Fernando Ruiz Laos

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en Psicología

Docente asesor:

Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala

Código Orcid N° 0000-0002-3993-1713

Chincha, Ica, 2020

ASESOR

Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Edmundo Gonzáles Zabaleta

Dr. William Chu Estrada

Dr. Martin Campos Martínez

DEDICATORIA

A DIOS, por darme la vida a mis PADRES Gerardo y Luisa quienes con su ejemplo hicieron de mí una persona con principio y valores, tanto en el ámbito social como profesional.

A mis hermanos (as) Gerardo, María y Marian. A mis sobrinos José Guillermo, Brissa, María José, Kathy y Mathias y demás familiares que siempre estuvieron motivándome a seguir adelante y sobre todo por el apoyo moral en cada paso que di en mi camino académico como social.

¡Este primer éxito de muchos es de ustedes y para ustedes!

AGRADECIMIENTO

Todas los seres humanos estamos en la capacidad de aprender algo nuevo cada día, y en ese afán de aprender, tenemos deseos, metas y aspiraciones personales y profesionales por ello dejo constancia de mi enorme reconocimiento y gratitud a la Universidad Autónoma de Ica, que aportó a mi formación como profesional y persona de bien para la sociedad, a nuestros docentes quien con su sencillez humana, sabiduría y excelencia académica me han guiado para la culminar mi objetivo, especialmente al Dr. Abel Alejandro Tasayco Jala, por su apoyo como asesor en el taller de tesis quien con su dedicación y sus valiosos conocimientos supo guiarme hasta la culminación y sustentación de la misma, y sobre todo a mi gran amigo y hermano Dr. Gerardo Ruíz Laos, por su gran apoyo en mis inicios a nivel académico y profesional y a todas las personas que de una u otra manera me brindaron ese apoyo y motivación con sus acertadas orientaciones para llegar a mi objetivo.

RESUMEN

El presente estudio: “Estrés laboral y calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020”, tuvo como **Objetivo** el Determinar la relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores, empleándose la **Metodología**: cuantitativa de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, empleando el cuestionario Test de Estrés Laboral *Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP) para evaluar el estrés laboral y el Cuestionario de calidad de vida WQROL para medir la calidad de vida, teniendo como **Participantes**: 24 colaboradores de Restaurante Don Belisario, donde se obtuvieron los siguientes **Resultados**: Rho de Spearman obtenido fue de 0.162, lo cual evidencia una correlación muy baja, siendo mayor a 0.05. Llegando a las siguientes **Conclusiones**: Con respecto a la Variable Estrés Laboral, se obtuvo que el 37.5% (9) de los colaboradores no evidencian estrés y un 62.5% (15) de los colaboradores presenta estrés leve y en lo correspondiente a la Variable Calidad de Vida se obtuvo que el 95.8% (23) de los encuestados evidencian un nivel medio y un 4.2% (1) colaborador manifiesta tener nivel alto.

Palabras claves: Ambiente de trabajo, Condiciones de trabajo, Estrés mental, Condiciones de vida

ABSTRACT

The present study: "Work stress and quality of life of the collaborators of the Don Belisario Restaurant - Higuiereta - Lima, San Borja District, 2020", had as its objective to determine the relationship between work stress and the quality of life of the collaborators, for which the methodology was used: With quantitative approach of descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design, using the questionnaire Test de Estrés Laboral *Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP) to evaluate work stress and the Quality of Life Questionnaire WQROL to measure the quality of life, having as Participants: 24 collaborators of Restaurant Don Belisario, where the following Results were obtained: The correlation coefficient was 0.162, which shows a very low correlation, being higher than 0.05. The following conclusions were reached: With respect to the Work Stress Variable, it was obtained that 37.5% (9) of the collaborators do not evidence stress and 62.5% (15) of the collaborators present mild stress and with respect to the Quality of Life Variable it was obtained that 95.8% (23) of the respondents evidence a medium level and 4.2% (1) collaborator manifests to have a high level.

Key words: Working environment, working conditions, Mental stress, Living conditions.

INDICE GENERAL

Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Resumen/Abstract	V
Palabras claves	V
Índice general	7
Índice de figuras y de cuadros	8
I.- INTRODUCCIÓN	7
II.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
2.1. Descripción del problema	13
2.2. Pregunta de investigación general	14
2.3. Preguntas de investigación específicas	14
2.4. Objetivo General	15
2.5. Objetivo Específico	15
2.6. Justificación e Importancia	15
2.7. Alcance y limitaciones	16
III.- MARCO TEÓRICO	18
3.1. Antecedentes	18
3.2. Bases teóricas	21
3.3. Identificación de variables	36
IV.- METODOLOGÍA	38
4.1. Tipo y Nivel de Investigación	38
4.2. Diseño de la Investigación	38
4.3. Operacionalización de las variables	39

4.4. Hipótesis General y específicas	42
4.5. Población – Muestra	42
4.6. Técnicas e instrumentos: Validación y Confiabilidad	42
4.7. Recolección de datos	44
4.8 Técnicas de análisis e interpretación de datos	44
V.- RESULTADOS	46
5.1 Presentación de resultados	46
5.2 Interpretación de los resultados	57
VI.- ANALISIS DE LOS RESULTADOS	60
6.1 Análisis de los resultados	60
6.2 Comparación de resultados	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	70
Anexo 1: Matriz de Consistencia	70
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	71
Anexo 3: Instrumentos de medición	73
Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos	76
Anexo 5: Base de datos	77
Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud se excluye referencias bibliográficas	81

INDICE DE FIGURAS

Tabla N° 1: Modelo de Calidad de Vida	33
Tabla N° 2: Operacionalización de las Variable Estrés Laboral	39
Tabla N° 3: Confiabilidad de Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP)	43
Tabla N° 4: Confiabilidad de Cuestionario de calidad de vida WQROL	44
Tabla N° 5: Sobrecarga de trabajo	46
Tabla N° 6: Desgaste emocional	47
Tabla N° 7: Consolidado de Estrés Laboral	48
Tabla N° 8: Satisfacción con empleo y familia	49
Tabla N° 9: Bienestar general	50
Tabla N° 10: Conciliación familia trabajo	51
Tabla N° 11: Estrés laboral	52
Tabla N° 12: Control sobre el trabajo	53
Tabla N° 13: Condiciones del Trabajo	54
Tabla N° 14: Consolidado de Calidad de Vida	55
Tabla N° 15: Correlación de Estrés Laboral y Calidad de Vida	56
Tabla N° 16: Correlación de Sobrecarga de trabajo y Calidad de Vida	56
Tabla N° 17: Correlación de Sobrecarga de trabajo y Calidad de Vida	57

INDICE DE CUADROS

Gráfico N° 1: Sobrecarga de trabajo	46
Gráfico N° 2: Desgaste emocional	47
Gráfico N° 3: Consolidado de Estrés Laboral	48
Gráfico N° 4: Satisfacción con empleo y familia	49
Gráfico N° 5: Bienestar general	50
Gráfico N° 6: Conciliación familia trabajo	51
Gráfico N° 7: Estrés laboral	52
Gráfico N° 8: Control sobre el trabajo	53
Gráfico N° 9: Condiciones del Trabajo	54
Gráfico N° 10: Consolidado de Calidad de Vida	55

INTRODUCCIÓN

Frente a la nueva normalidad de la sociedad en su conjunto, ha traído consigo modificaciones en los estilos de vida de la humanidad y por ende las adaptaciones en las organizaciones en todos los rubros comerciales. Es así, que los colaboradores y ciudadanos en general vienen transitando situaciones de incertidumbre en las esferas económicas, sociales, políticas, culturales debido a las constantes restricciones que conllevan a una inestabilidad emocional que podrían desencadenar episodios de ansiedad, estrés y otros trastornos en su fisiología.

Los individuos por naturaleza al preocuparse y tensionarse por la realidad que se vivencia se desequilibran al proyectarse que nos espera a futuro, generan inestabilidad emocional las mismas que se añan a las preocupaciones familiares, personales y laborales, que contribuyen a una posible somatización, pudiendo traerle consigo la afectación de su salud imposibilitando un adecuado desempeño laboral.

El estrés laboral u agotamiento emocional, son una de las significativas situaciones que acarrea al hombre en el mundo, esta situación se evidenciaba antes de situaciones de pandemia, sin embargo frente a esta coyuntura se marca más ellos debido a que el temor del contacto social los expone a posibles contagios aunado a la actividad laboral; es necesario que las organizaciones comprendan y apoyen al trabajador frente a esta situación que estamos pasando, como aliado para un adecuado clima laboral y por ende garantizar una calidad de vida laboral optima que pueda añilar la situación emocional del individuo.

La finalidad de la investigación se basa en establecer la relación del estrés laboral con la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

Por ello, el presente plan de tesis se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I se realiza la introducción de la tesis, en el capítulo II se realiza el planteamiento del problema, el capítulo III abarca el marco teórico. En el capítulo IV se plantea la metodología, en el capítulo V se presenta los resultados obtenidos de los instrumentos, en el caso del capítulo VI se realiza el análisis de los resultados, para detallar luego las

conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos empleados en la tesis planteada.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Descripción del problema

Los constantes cambios en la humanidad como la sobrecarga y preocupación laboral, ha traído consigo la inestabilidad emocional del hombre, el mismo que se expresa con la aparición de sintomatologías como la depresión, la ansiedad y el malestar físico, el desgano como lo señala Gutiérrez-Lesmes, O. A, et.al (2018), siendo ello la respuesta física y emocional del cuerpo frente al desequilibrio, producto de las exigencias laborales y personales que se evidencian en el quehacer diario de los colaboradores y las estrategias que emplean para hacer frente a esas exigencias Díaz, D. Z. (2016).

Es así, que la OMS (2019) en sus estudios enumera que la calidad de vida es producto del trabajo, casi como la percepción que un individuo tiene de su entorno laboral, de la cultura y de la cooperación que existe entre sus miembros.

En Latinoamérica, el contexto está enmarcado a las condiciones de trabajo, que potencialmente favorecen el estrés de tipo laboral posición refrendada por Sarsosa-Prowesk, K., & Charria-Ortiz, V. H. (2018), los mismos que se evidencian en la afectación de la calidad de vida en el trabajo, los que conducen a eminentes consecuencias no solamente físicas, sociales sino también psicológicas y considerando, los mismos que se añaden a esta situación las esferas del hombre como los aspectos familiar, social, psicológico, las que se manifiestan producto de una carga emocional adicional. Según la OMS (2019), estima que para el 2030, la principal causa de baja laboral será la depresión causada por el estrés.

En nuestro país, este escenario no es ajeno por el contrario es evidente poder evidenciar por medio de las actitudes como la

irritación, el desánimo, la dinámica temperamental, el sosiego depresión que presentan no solo los profesionales, sino toda la ciudadanía en su conjunto, todo ello producto de la sobrecarga, exponiéndose de esta forma el individuo a un riesgo psicosocial alto. (Ministerio del Trabajo, 2017).

Tomando en cuenta el planteamiento líneas arriba, es necesario poder equilibrar la supervivencia y la interacción del hombre, de no ser así, podría desencadenarse alteraciones psicosociales, ya que no habría un balance entre la vida y el trabajo, es muy peculiar evidenciar inadecuada relación entre los miembros de una organización de superiores a subalternos, así como entre mismos compañeros permitiendo manifestar el sentido de pertenencia, por ello al verse alterado el ambiente laboral se convierte en un factor externo que podría interrumpir la calidad de vida de los individuos en el escenario social.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020?

¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020?

2.4 Objetivo General

Determinar la relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

2.5. Objetivos Específicos

- Describir la relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

- Describir la relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

2.6. Justificación e Importancia

2.6.1 Justificación Teórica

El presente estudio brindara información a la academia y público en general sobre el estrés y la calidad de vida , los mismos que ayudaran a fortalecer esta área del conocimiento por ser uno de los temas que se evidencian en el contexto social y laboral del hombre, así como dicha información puede ser empleada por las instituciones como un recurso en su gestión institucional.

2.6.2 Justificación Práctica

La presente investigación aportara en las entidades a fin de poder conocer los resultados de la investigación así como tomarla como referencia frente a las similitudes de su contexto, permitiendo tomar mejores medidas en bienestar de sus miembros y de la propia organización.

2.6.3 Justificación Metodológica

El propósito del estudio se dirigió al estudio del estrés laboral y la calidad de vida por medio de dos cuestionarios, los mismos que cuentan con validación, que nos permitirán conocer la relación entre ambas variables, así como evidenciar las particularidades del estudio por medio del método científico.

2.6.4 Importancia

El estrés es un tema que cobra relevancia en la actualidad, por ser una de las patologías que se evidencian en el contexto, desde las diversas esferas del hombre, aunado a los factores externos de la vida humana, conlleva a que el individuo conviva en un medio de incertidumbre. Por ello, los cambios de modalidades en el centro laboral, la rigurosidad en las responsabilidades y el control de ellos trae consigo que se evidencie un desequilibrio del estado emocional del hombre produciéndole manifestaciones psicósomáticas que podrían desencadenar problemas en la salud del individuo, conllevando a que la calidad de vida que lleva se vea perjudicada, repercutiendo en su entorno socio laboral.

2.7. Alcances y Limitaciones

2.7.1. Alcances

La presente investigación se llevará a cabo en el Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Distrito San Borja, Lima, en el año 2020, siendo un estudio viable, por lo que se tiene el acceso y apoyo de todos los miembros de la entidad para poder recolectar la información requerida en el estudio, si como la dotación de los recursos mínimos para ejecutar el presente trabajo.

2.7.2. Limitaciones

La limitación del estudio está ligada a la bioseguridad, el tiempo, algunos recursos para la ejecución del trabajo así como la aplicación face to face en los colaboradores de la organización que podrían ayudar a poder comprender el aspecto emocional de ellos frente a las condiciones laborales.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Internacional

Campos Villalta, Y. Y. y Vizcaíno Cruz, E. E. (2020), en su investigación titulada: "Riesgo psicosocial y estrés laboral en una institución del Ecuador". Siendo su objetivo correlacionar el riesgo psicosocial con el estrés laboral en los trabajadores, donde se demostró la existencia de una correlación positiva, directamente proporcional y estadísticamente significativa cuyo valor obtenido fue ($r = 0.216$, $p < 0.05$), por lo que permite se afirma que a mayor exposición al riesgo psicosocial, existe un mayor porcentaje de trabajadores que están asociados a sufrir estrés laboral.

Suárez Duarte R. J., et. al (2020), en su estudio: "Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo". Siendo su objetivo determinar el estrés laboral y su relación con las condiciones laborales de los colaboradores, para ello su estudio fue de naturaleza explicativa mixta, el mismo que estuvo conformado por 20 colaboradores, por medio de la entrevista y la encuesta. Llegando a los siguientes resultados: El 55% evidencian que siempre y casi siempre han experimentado estrés y el 45% algunas veces, así como en el caso de los síntomas del estrés, se tiene que un 95% son de índole fisiológica (jaqueca y dolores de cabeza como principal síntoma), y un 5% referido a las condiciones laborales como la limpieza del área, iluminación y el ruido no constituyen causas para el estrés laboral.

Villalba Miranda, R. F. y Pérez Peñafiel, P. G. (2020), en su estudio. "El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato I", siendo su objetivo investigar los factores que inciden en el clima organizacional de los trabajadores, empleando el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, para ello se empleó el cuestionario del estrés laboral

de la OIT-OMS, concluyendo que el clima organizacional se encuentra entre los tres principales factores estresantes en las empresas de seguridad de Ambato, los mismos que representa el 16,23%.

Nacional:

Becerra Hernández, T. Y. (2020), en su estudio: “Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de Escuelas con Quintil 1 – Cajamarca”, planteando como objetivo el determinar la relación entre estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia, dicho estudio corresponde al enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal. Para ello, tuvo una muestra de 175 docente, determinándose una correlación estadísticamente significativa e inversa representada por ($Rho = -.509, p > 0.05$).

Bada Quispe, O. F. (2020), en su estudio: “Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el clima organizacional, siendo un estudio descriptivo correlacional, por medio de una muestra de 140 docentes, empleándose el Cuestionario del Inventory Burnout Maslash y la Escala de Clima Organizacional, encontrándose prevalencia del nivel medio (80,7 %) de estrés laboral y del nivel alto (78,6%) para el clima organizacional. En conclusión, se evidencio una asociación negativa, altamente significativa entre las variables de estudio, concluyendo que existe relación inversamente proporcional entre las variables ($Rho = -.528, p > 0.05$).

Minaya Lau, D. Aarón (2020), en su investigación: “Mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019”, siendo su objetivo determinar la relación entre Mobbing y estrés laboral, empleando una metodología descriptiva correlacional, con una muestra de 108 trabajadores, evidenciándose predominio en el nivel medio en las dimensiones del Estrés Laboral, con porcentajes que oscilan entre 38.9% y 44.4%. Así como, se estableció la existencia de una correlación muy significativa ($p < .01$), positiva y en grado medio, entre las variables de estudio.

Regional:

Sáenz Farfán, M. E. (2019), realizó su estudio, sobre: “Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima -2019”, siendo su objetivo el determinar el nivel de estrés laboral en el personal, para ello se enfocó en el nivel Descriptivo Transversal, empleando una muestra de 80 personas. Obteniendo el 53.7% (43) del personal se halla en el nivel de emergencia y un 46.25% (37) manifiesta un nivel alto. Asumiendo el Rho Spearman el valor de $r = 0.491$ $p = 0.000 < 0.01$, por tanto se afirma la existencia de una relación directa entre estrés laboral según su dimensión individual y entorno,

Huamani Cuba, A. E. (2017), en su estudio: “Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto-Noviembre 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral, teniendo como enfoque cuantitativo con nivel descriptivo de diseño no experimental. Para ello, se empleó una muestra de 41 enfermeras, evidenciándose que el 46% manifiesta un nivel alto de estrés laboral; en cuanto a la dimensión despersonalización presentó un nivel alto con un 39%, en la dimensión satisfacción por el trabajo un 76% de enfermeras se ubican en un nivel medio de satisfacción laboral y en el nivel alto un 52%.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1 Estrés Laboral

3.2.1.1 Definición

El estrés laboral, es aquella respuesta originada por la interrelación producida entre las exigencias y las demandas laborales, las mismas que no se adecuan a lo cognitivo y a las competencias, y se encarga de valorar y poner a prueba la aptitud frente a determinadas situaciones. Chakraborty T, Sanjib K. (2017)

Para Schaufeli y Salanova (2014), señalan que el estrés laboral es sencillamente producido por un cansancio laboral, representado por un estado emotivo referido a aspectos como placer – displacer y activación – desactivación, lo cual genera insatisfacción y escaso entusiasmo en los trabajadores.

Así mismo, se considera que el estrés es un trastorno que en múltiples ocasiones ocasiona inseguridad en los trabajadores que la padecen, produciendo un impacto negativo en las organizaciones, donde la constante presión de las actividades laborales produce inestabilidad y confusión. Osorio, E., & Niño, C. (2017)

3.2.1.2 Etapas del Estrés

Para que finalmente se desencadene el estrés en su mayor intensidad se han de experimentar 3 etapas previas a esta, las mismas que se detallan a continuación:

- **La alarma:** Durante esta etapa, es en la cual el organismo realiza una identificación del estrés como

un agente externo a este, emprendiendo así una planificación para su respuesta, a través de la evasión o la agresión; al mismo tiempo, se presenta taquicardia, liberación de hormonas endocrinas, incremento de glucosa en el torrente sanguíneo, dilatación de las pupilas, disminución de los movimientos peristálticos, así como de la digestión.

- **La Resistencia:** Es en esta etapa, en la cual el organismo intenta restaurar daños mediante mecanismo de compensación, que origina la respuesta de alarma, ocasionando la estimulación del sistema parasimpático, de persistir el estrés, el organismo se mantendrá en estado de alarma, no produciendo una restauración de daños.

- **El Agotamiento:** Es durante esta etapa, frente a la extensa exposición a altos niveles de estrés, se produce un descenso de las reservas de energía, lo cual repercute en el organismo originando: asma, problemas de hipertensión, aparición de úlceras, trastornos dermatológicos, estrés premenstrual, y aparición de padecimientos. Chakraborty T, Sanjib K. (2017)

3.2.1.3 Modelos teóricos del Estrés

A lo largo de los años, se han desarrollado múltiples modelos que tratan de conceptualizar el estrés y los factores que intervienen en ella de múltiples maneras, a continuación se describen los modelos más resaltantes:

A. Modelo de esfuerzo y recompensa:

Este modelo explica el mecanismo a través del cual, el estrés laboral provoca consecuencias en la salud física y mental, basándose en el control de los individuos sobre su porvenir, o según Siegrist, en las retribuciones a largo plazo. Así mismo, este modelo incluye como variables del estrés, a los despidos masivos, variabilidad de funciones laborales, carencia de expectativas y escasas posibilidades de ascensos principalmente.

Es así, que este modelo considera que el incremento de demanda laboral, vinculado con la escasa retribución a largo plazo, refleja un contexto de riesgo considerable para la salud del trabajador.

Para Siegrist (1996, citado en Uribe, J. 2016), las retribuciones son definidas mediante 3 factores, la consideración (incluye el apoyo, trato ecuánime, gratitud), el estatus (referido a la estabilidad) y por consiguiente la compensación económica (salario). Es importante dilucidar que este modelo demuestra que la manera de afrontar estos factores es totalmente propio y particular de cada ser humano, así como el mecanismo para conseguirlo.

B. Modelo de interacción entre demandas y control:

Este modelo también denominado como de tensión laboral, según Karasek (1979, citado en Sarsosa-Prowesk, K, & Charria-Ortiz, V. 2018), nos indica que el estrés laboral se fundamenta en 2 dimensiones laborales, que están dadas por las demandas psicológicas y el manejo que se posee

sobre estas. Con respecto a las demandas psicológicas, estas están vinculadas a la carga laboral referida como exigencia de plazos de entrega, desavenencias internas, así como la sobrecarga psíquica, no estando vinculadas con las exigencias físicas, sin embargo estas pueden acontecer a las primeras. En relación a la dimensión de manejo o control, se debe tener en consideración el poder de dominio de las actitudes y competencias personales, así como la autonomía laboral.

Este modelo nos plantea 4 presunciones:

- Sostiene que existen respuestas derivadas de la tensión psicológica perjudicial, como por ejemplo la depresión, patológicas físicas, la ansiedad, las mismas que originan cuando existe un desbalance, producido entre la elevada demanda psicológica referida a las funciones laborales y el limitado manejo o control en la toma de decisiones por parte del trabajador.
- Afirma que de existir factores como la motivación, el desarrollo personal, y el aprendizaje individual en los trabajadores, esto producirá que las exigencias laborales requeridas, así como el control que se posee sobre las mismas sean elevadas, produciendo según este modelo, un incremento en la productividad. Gutiérrez, A. M.D. (2014).
- Indica que de existir un elevado control sobre la toma de decisiones, así como una escasa exigencia, el trabajador se verá inmerso en un estado de reducida tensión, encontrándose cercano a un proceso de relajación.

- Manifiesta que de existir pocas exigencias y de presentarse un escaso control concernientes a circunstancias laborales, se originaría un contexto organizacional caracterizado por la falta de estímulos motivadores, que pueden traer consigo un aprendizaje reducido, supresión o disminución de conocimientos obtenidos, desencadenando comportamientos perjudiciales que repercuten en el trabajador como para las organizaciones. (Vega, 2001).

C. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social:

Es este modelo, quien explica que el estrés laboral se basa en el equilibrio producido entre la demanda psicológica laboral y el grado de control que posee el trabajador sobre ella. Según Karasek, con respecto al control en relación al trabajo, expresa que están son las circunstancias que permiten poner en marcha capacidades individuales de cada ser humano, y la resolución de tareas inherentes a la función laboral.

Así mismo, este psicólogo plantea que las exigencias psicológicas son de carácter cuantitativo, como por ejemplo la presión ejercida el plazo de tiempo, así como las suspensiones que fuerzan a desistir temporalmente las actividades y reincorporarlas mas adelante. (Johson, J & Hall, E., 1988) incluyeron una dimensión adicional, denominada apoyo social, y esta se refiere a la percepción en relación al apoyo proporcionado por el entorno laboral (compañeros, superiores y jefes) y como podría este influir en la modificación del impacto originado por la elevada tensión, es por ello que de existir este

acompañamiento de ayuda o trabajo en equipo, se podría mitigar dicha situación, sin embargo el riesgo de elevada tensión se incrementaría en un contexto de escaso o limitado apoyo social, que podría ocasionar el aislamiento del empleado. Osorio, E., & Niño, C. (2017)

3.2.1.4 Tipos de Estrés

Teniendo en cuenta que el estrés es un trastorno que altera el bienestar de un individuo, es importante saber diferenciarlo:

- **Estrés agudo:** Es el tipo de estrés, que usualmente se presenta en las personas que lo padecen, su tiempo de duración es corto y por lo general no trae repercusiones a largo plazo, su cuadro clínico abarca: cefalea, dolor de espalda, presencia en ocasiones de ansiedad leve, y estreñimiento.
- **Estrés agudo episódico:** Es el tipo de estrés con mayor prevalencia durante las consultas psicológicas, así mismo se caracteriza por ser más agresivo en comparación con el anterior, se manifiesta a través de angustia persistente, irritabilidad, elevación de la presión sanguínea, sudoración profusa y cuadros de migraña.
- **Estrés crónico:** Este tipo de estrés se evidencia a través de un cuadro clínico más severo, por lo cual demanda de un tratamiento muy estricto, así como un acompañamiento familiar, social y profesional. Lamentablemente este tipo de estrés, puede acarrear secuelas tanto físicas como mentales de por vida. Woolax (2019).

3.2.1.5 Causas del Estrés Laboral

Para Raffino, M. E. (2019), las causas de estrés laboral más recurrentes son las siguientes:

Vinculadas al puesto laboral

- Funciones incompatibles.
- Escasa delegación de actividades laborales.
- Insuficiencia de recursos físicos y tecnológicos.
- Actividades monótonas, desapacibles y aburridas.

Vinculadas al volumen de labores

- Incremento de la carga laboral o carencia de trabajo
- Plazos rigurosos para el cumplimiento de actividades.

Vinculadas al horario laboral

- Recargas excesivas de jornadas laborales.
- Plazos inapropiados para concluir con las tareas
- Horarios laborales súbitos.
- Horarios laborales muy poco flexible

Vinculadas a la intervención y el control

- Mobbing (acoso laboral).
- Carencia de autonomía pese a conllevar responsabilidades que involucran la toma de decisiones.
- Toma de decisiones autoritarias.
- Favoritismo y amonestaciones arbitrarias.

Vinculadas a la percepción profesional y remunerativa

- Existencia de una elevada expectativa salarial, y por el contrario se adquiere una remuneración deficiente.

- Escasas oportunidades de desarrollo y crecimiento.
- Carencia de aliciente, ausencia de reconocimiento laboral.

Vinculadas a las relaciones interpersonales, culturales y organizacionales

- Falta de estabilidad laboral.
- Inadecuada comunicación.
- Forma de liderazgo negativo y perjudicial.
- Limitado apoyo laboral y organizacional.

3.2.1.6 Consecuencias del estrés laboral

El impacto que genera el estrés laboral, no solo incluye el producido sobre el bienestar y la salud individual del trabajador, si no también involucra a la organización dentro de esta, como se menciona a continuación:

Dentro de la organización

Según Martínez, P. (2017) estas son:

- Tareas altamente rigurosas.
- Carencia de plazos para concretar las actividades.
- Escasa precisión relacionada a las actividades que desarrollara el trabajador.
- Desbalance entre los requerimientos laborales y las capacidades del trabajador.
- Carencia de dominio en la forma en la se ejecuta el trabajo de cara al público y a los usuarios.
- Escaso trabajo en equipo e inadecuado apoyo por parte de los superiores.
- Hostigamiento psicosocial dentro del área de trabajo.

- Distribución arbitraria de funciones, retribuciones, y ascensos laborales
- Proceso de comunicación improductiva.
- Reestructuraciones organizacionales inadecuadamente gestionados.

3.2.1.7 Consecuencias en el trabajador

Para Raffino, M. E. (2019) enumera:

- **Somáticos:** Incremento de la frecuencia cardíaca (taquicardia), elevación de la presión sanguínea, angina, aumento de la tensión muscular y la adrenalina, presencia de alteraciones digestivas, dolor de cabeza, trastorno del sueño (insomnio) lumbalgia e hiperventilación.
- **Psicológicos:** Presencia de sentimientos de irritabilidad, temor, aflicción, depresión, preocupación, escasa concentración, problemas de atención, incremento del uso de sustancias dañinas (drogas, alcohol, cigarrillos), nerviosismo, dialogo veloz, temblar y balbucear.

3.2.2 Calidad de Vida laboral

3.2.2.1 Definición

La calidad de vida comprende la evaluación que realiza el individuo de forma subjetiva en relación a una serie de perspectivas que se vinculan a este constructo, entre estos destacan: la salud física y psicológica, nivel de autonomía, relación con el entorno, creencias religiosas y de tipo personal. El Universal (2015)

Según Grote y Guest (2017), esta debe ser valorada como parte fundamental para el desarrollo del personal, incluida dentro del contexto de políticas

corporativas, así como el asentamiento y consideración de los derechos humanos esenciales, de forma que implique todos los aspectos relacionados al comportamiento, entre las cuales tenemos: el rendimiento laboral, método de trabajo, políticas empresariales, procedimientos gerenciales y de dirección, eficiencia, productividad y las estrategias organizacionales.

3.2.2.2 Elementos de la calidad de vida laboral

Existen múltiples aspectos o indicadores relacionados a la CVL, sin embargo los más relevantes son:

- **Bienestar:** También denominado well-being, comprende una evaluación subjetiva del estado de salud, vinculada estrechamente a aspectos afectivos de autoestima y a la apreciación de corresponder a una sociedad a través de incorporación social, que con el funcionamiento fisiológico. Se encuentra relacionado con el proceso de desarrollo del potencial humano (físico, mental y social).
- **Bienestar total:** Conocido como wellness, se trata de un concepto recientemente incorporado y de vasta importancia, debido que está relacionada con la calidad de vida, que cobra énfasis en dimensiones referidas a existencia humana concerniente a las vivencias y al comportamiento.
- **Condiciones de vida:** Llamado también como living conditions, el cual se encarga de valorar el grado relacionado a la calidad de los recursos físicos y la estancia del contexto en el cual habita un individuo.
- **Estado positivo de salud:** Conocido como positive health, este elemento involucra no solo al

estado de salud que lejos de representarse por un estado asintomático, se relaciona ampliamente con la calidad de vida y a la capacidad de la condición humana, englobando la energía para existir, la imaginación y la autorrealización.

3.2.2.3 Objetivos de la Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida laboral, tiene como propósito principal establecer los aspectos laborales que influyen en la calidad vida de un trabajador, para ello de debe tener en cuenta el aspecto laboral y su relación en sus diversas formas de manifestación del ser y hacer de un individuo, que trascienden mucho mas a fondo de la remuneración económica, por esta razón, se puede asegurar que es de índole multidimensional, asimismo, incluye la multiplicación de la sociedad, oportunidad de reconocimiento, construcción de la identidad, sentido de pertenencia, y la satisfacción social. Cruz Velazco, J. E. (2018)

3.2.2.4 Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral

De acuerdo a Martínez-Oviedo-Luna (2013), el análisis de las variables relacionadas a las condiciones laborales es fundamental ya que repercuten en la CVL. Por ello, formulan un ECC - Esquema de clasificación conceptual, que involucra a variables vinculadas a las condiciones laborales:

- **Condiciones Ambientales:** Comprende aspectos como la carga laboral, grado de satisfacción laboral, así como los riesgos laborales.

- **Condiciones Ergonómicas:** Vinculada al área de trabajo en el cual el trabajador desarrolla sus funciones y el confort que esta le brinda.
- **Condiciones Económicas:** Orientada a la percepción del empleado en relación a la remuneración percibida.

3.2.2.5 Componentes

Para Grote y Guest (2017), estos componentes son:

- Crecimiento personal.
- Conductas y rendimiento laboral (métodos laborales, políticas organizacionales, sistema de dirección, logística organizacional, productividad y eficiencia).

Según Hernández-Vicente et al. (2017), los principales componentes son:

- La cultura organizacional.
- Ayuda social.
- Bienestar organizacional.
- Bienestar de los trabajadores.

Mientras que Surienty et al. (2014), considera que estos son:

- Balance entre la vida y el trabajo
- Aspectos del puesto laboral.
- Conductas relacionadas a la supervisión.
- Utilidades y retribuciones.
- Propósitos de rotación.

3.2.2.6 Modelo de la Calidad de Vida Laboral.

De acuerdo a Veenhoven (2000), para alcanzar una calidad de vida laboral optima, se debe abordar este

modelo, el cual plantea una clasificación diferente en la interrelación de lo externo y lo interno.

Tabla N°1

Modelo de Calidad de Vida

MODELO DE CALIDAD DE VIDA		
	CALIDADES EXTERNAS	CALIDADES INTERNAS
Oportunidades de vida	Habitualidad del entorno.	Capacidad para la vida del individuo
Resultados de vida	Utilidad de vida	Apreciación de vida
Ejemplos del Modelo Calidad de Vida		
Oportunidades de vida	Aire limpio Seguridad social	Salud física Salud mental
Resultados de vida	Criar hijos Ser buen ciudadano	Satisfacción con la vida. Nivel de humor

Fuente: Veenhoven (2000)

3.2.2.7 Medición de la Calidad de Vida

Existen múltiples formas o métodos para cuantificar y valorar la calidad de vida, siendo los más aplicados los siguientes:

- **Método necesidades básicas insatisfechas (NBI):** También llamado método directo, se ocupa de determinar la conexión directa producida entre la necesidad y la pobreza expresada a través de la privación material de posesiones, situación de marginación cultural y racial, es elaborado por medio del porcentaje de hogares conformado por viviendas poco adecuadas, déficit servicios esenciales, elevado hacinamiento, elevada dependencia económica, y absentismo escolar.

- **Método de línea de pobreza (LP):** Conocido como método indirecto, se encarga de evaluar los ingresos salariales y la capacidad que se posee para obtener una canasta básica que se mide en función de establecer un régimen dietético mínimo y en relación que el consumo de alimentos significa para el gasto de las familias, proporcionando una proximidad indirecta del grado de pobreza.

- **Método Integrado de Pobreza (MIP):** Se trata de una utilización cruzada entre los métodos antes mencionados, que posibilita recoger características de la pluralidad de la pobreza clasificada en 4 tipos:
 - o **No pobres:** Establecida para hogares cuyo fundamento de la calidad de vida y su cuantificación no representan problemas de pobreza.
 - o **Pobreza Estructural:** Representada por hogares cuyos ingresos se encuentran por arriba de la línea de pobreza, pero en los cuales se evidencian NBI.
 - o **Pobreza Coyuntural:** Conformado por aquellos hogares que cuentan con la accesibilidad y cumplimiento de las necesidades esenciales, pero perciben ingresos inferiores a la línea de pobreza.
 - o **Pobreza Crónica:** Destinada para hogares que cuentan con al menos una necesidad básica insatisfecha y que a su vez perciben ingresos económicos que son inferiores a los de la línea de pobreza.

- **Índice de Calidad de Vida – ICV**

Para el Departamento Nacional de Planeación, considera que la definición de calidad de vida propuesta por Amartya Sen, el cual manifiesta que es “la competencia de conseguir una serie de tareas y situaciones socialmente provechosas y asequibles en un plazo y un medio determinado” y establece este parámetro, el mismo que asocia 4 factores: la accesibilidad y la calidad de los servicios esenciales, la educación y el capital humano, cantidad y estructura del hogar y la calidad del domicilio.

El resultado concluyente final a ella, representa un indicativo del estándar de vida que cataloga a los hogares, en base a la estimación o condición que contenga en cada uno de los factores que evalúa el índice.

– **Índice de Calidad de Vida de Medellín – ICV**

Se conceptúa a la calidad de vida como un nivel o grado obtenido por los habitantes sobre un grupo constituido de aspectos, que permitan cumplir con las necesidades esenciales para la subsistencia de la vivienda y de los integrantes que conformar el hogar”, estos son: servicios básicos domiciliarios, capital humano, y seguridad social.

– **Encuesta de Pobreza y Calidad de Vida**

Se analizan aspectos e indicadores que faciliten descubrir el porcentaje de pobreza y el análisis de sus características. Se considera a la calidad de vida del hogar, como el estado en el cual se reside, cohabitan y se desarrollan los integrantes de hogar.

- **La Encuesta Nacional de Demografía y Salud
- ENDS**

La Asociación Pro familia se encarga de desarrollar estudios abarcando todo el territorio nacional, e incluyendo regiones y subregiones pertenecientes a esta, en el cual se reúnen datos representativos y específicos de los hogares y de los integrantes que la componen, incluyendo a mujeres dentro del rango de edad fértil, niños menores de 5 años, planificación familiar, tasas nupcialidad y fecundidad entre ellos.

- **El Índice de Desarrollo Humano – IDH**

Se trata de un indicador comparativo que abarca parámetros internacionales, que se fundamenta principalmente en 3 logros sustanciales que de manera uniforme pretende la humanidad, estos son: supervivencia y longevidad, éxito educacional, accesibilidad a los recursos. Para la valoración de estas características se tienen en cuenta la esperanza de vida al nacer, el nivel de alfabetización, así como los ingresos per cápita de los países y regiones.

3.3. Identificación de las variables.

V1: Estrés laboral

Dimensiones:

- Sobrecarga de trabajo
- Desgaste emocional

V2: Calidad de Vida:

Dimensiones:

- Satisfacción con el empleo y carrera
- Bienestar general

- Conciliación familia trabajo
- Estrés laboral
- Control sobre el trabajo
- Condiciones de trabajo

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

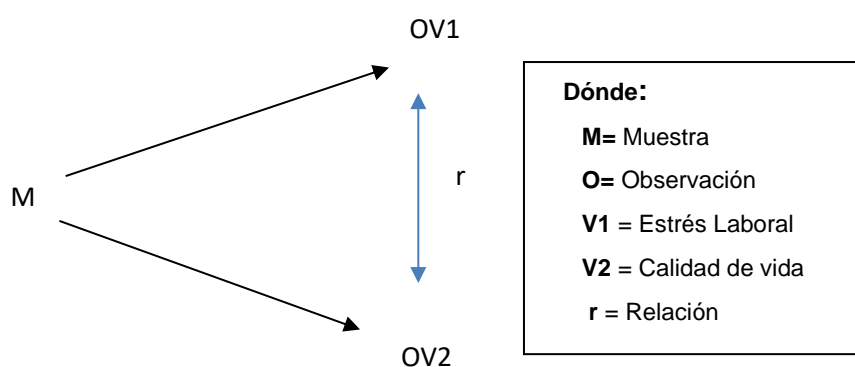
Esta investigación corresponde al tipo pura, ya que busca la comprensión de los aspectos fundamentales de las relaciones que establecen los entes. Concytec (2015)

El Nivel es el descriptivo correlacional, el mismo que se centra en la descripción, el análisis e interpretación del entorno vigente, y del proceso de los fenómenos que se perciben. Hernández, R; Mendoza, P (2018)

4.2. Diseño de la Investigación

Hernández, R; Mendoza, P (2018), sustentan que el diseño no experimental de corte transversal, se realiza la recolección de datos en un solo momento y en un tiempo único.

Esquemáticamente podemos visualizarlo de la siguiente manera:



4.3. Operacionalización de las Variables

Tabla Nº 2: Operacionalización de las Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES
ESTRÉS LABORAL	Son las modificaciones de las conductas de productos de fatiga, sobrecarga laboral y otros factores del entorno que alteran la convivencia del individuo.	El estrés laboral, es una respuesta originada por la interrelación producida entre las exigencias y las demandas laborales, las mismas que no se adecuan a lo cognitivo y a las competencias., Chakraborty T, Sanjib K. (2017)	Sobrecarga de trabajo	2. Jaquecas y dolores de cabeza. 3. Indigestiones o molestias gastrointestinales. 6. Disminución del interés sexual. 7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo. 8. Disminución del apetito. 9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos). 10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Pocas veces. 4. Algunas veces. 5. Con relativa frecuencia. 6. Con mucha frecuencia.
			Desgaste emocional	1. Imposibilidad de conciliar el sueño. 4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento. 5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual. 11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. 12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	Del total 12 a 24 = Sin estrés 25 a 36 = Estrés leve 37 -48 = Estrés medio 49 a 60 = Estrés alto 61 a 72 = Estrés grave

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES
CALIDAD DE VIDA	Es el estado de confort que presenta una persona, con relación a sus expectativas en sus entornos social.	La calidad de vida comprende la evaluación que realiza el individuo de forma subjetiva en relación a una serie de perspectivas que se vinculan a la salud física y psicológica, nivel de autonomía. El Universal (2015)	Satisfacción con el empleo	<p>1. Tengo un claro conjunto de metas y objetivos que me posibilita hacer mi trabajo.</p> <p>7. Cuando realizo un buen trabajo es reconocido por mis superiores para hacer mi trabajo con eficacia.</p> <p>18. Estoy satisfecho con las oportunidades de promoción que dispongo en mi actual trabajo.</p> <p>24. Estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral en general</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Neutro</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>
			Carrera, bienestar general.	<p>4. Actualmente me siento bien en mi vida.</p> <p>9. Me he sentido infeliz y deprimido últimamente.</p> <p>10. Estoy satisfecho con mi vida</p> <p>15. En la mayoría de los aspectos mi vida es casi ideal.</p> <p>17. Por lo general, las cosas me van bien.</p>	<p>Del total</p> <p>Hasta 40 = Bajo</p>
			Estrés laboral	<p>7. Me siento bajo presión en el trabajo con frecuencia.</p> <p>13. La institución en la que trabajo me proporciona lo que necesito</p> <p>16. Trabajo en un entorno laboral seguro.</p>	<p>Hasta 80= Medio</p> <p>Hasta 120= Alto</p>

	19. Siento a menudo niveles de estrés excesivos en el trabajo
Conciliación trabajo familia	5. La institución para la que trabajo me ofrece los medios y flexibilidad suficiente para compaginar mi trabajo con mi vida familiar. 6. Mi horario de trabajo actual se adapta a mis circunstancias personales 21. Me he sentido razonablemente feliz últimamente al considerar todos los aspectos mi vida.
Control sobre trabajo	2. Me siento capaz de expresar mis opiniones y generar cambios en mi área de trabajo 11. Me siento alentado/animado a desarrollar nuevas habilidades 12. Me implico en las decisiones que afectan a mi área de trabajo 20. Estoy satisfecho con la formación que recibo para llevar a cabo las tareas de mi actual puesto de trabajo.
Condiciones para el trabajo	3. Tengo la oportunidad de utilizar mis capacidades en mi puesto de trabajo. 14. Mis superiores promueven de forma activa horarios de trabajo flexibles. 22. Las condiciones de trabajo son satisfactorias. 23. Me implico en las decisiones de mi área de trabajo que afectan a los usuarios.

4.4. Hipótesis General y Específicas

4.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

4.4.2 Hipótesis Específicos

- Existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

- Existe relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

4.5. Población - Muestra

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con particularidades a fin. Hernández, R y Mendoza, C (2018, p.195). En el presente estudio la población son todos los colaboradores del Restaurante Don Belisario.

En el presente estudio, la muestra será intencional, la misma que estará constituida por 24 trabajadores. Hernández, R y Mendoza, C (2018), señala que los elementos en elección no dependen de las probabilidades, sino de las características de la investigación.

4.6. Técnicas e Instrumentos: Validación y Confiabilidad

Para el presente estudio se emplearan dos instrumentos que permitirán medir las variables por medio de sus dimensiones, logrando de esta manera poder lograr los objetivos de la investigación.

Técnica: Encuesta

Esta técnica se caracteriza por ser una entrevista con un gran número de personas que utilizan un cuestionario con fines determinados. Hernández, R y Mendoza, C (2018).

Instrumentó: Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Hernández, R y Mendoza, C (2018, p.251).

Para el presente estudio emplearemos dos instrumentos:

Para medir el Estrés laboral, se empleara el Test de Estrés Laboral *Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP), cuyos autores son El Instituto Mexicano del Seguro Social y el Gobierno de México, donde se miden dos dimensiones la sobrecarga de trabajo con 7 ítems y desgaste emocional con 5 ítems, para ello se empleó una escala de Nunca, Casi nunca., Pocas veces, Algunas veces, Con relativa frecuencia, Con mucha frecuencia.

Tabla Nº 3: Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	12

Para medir la segunda variable Calidad de Vida, se empleara el Cuestionario de calidad de vida WQROL, cuyos autores son Van Lart, et, al (2007) o, donde se miden seis dimensiones la satisfacción con el empleo y la carrera, bienestar general, conciliación trabajo familia, estrés laboral, control sobre trabajo y condiciones para el trabajo, para ello se

empleó una escala de Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Neutro, De acuerdo, Totalmente de acuerdo. En el caso de ítems 7, 9 y 19 se puntúan inversamente.

Tabla Nº 4: Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	24

4.7. Recolección de datos

El proceso de recolección de datos se ejecutó en el segundo semestre del 2020, previa coordinación con los directivos del Restaurant Don Belisario , donde se aplicaron los dos instrumentos vía google form (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfV5S6--DGfI8bVMYoKV0cMDmFlbKtuk5IzgvxTCo05YJaC7A/viewform?usp=sf_link , https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfPVdXbK6pps92bKyDKaq_8LlGOjQIICZC-0eRlbSqeDV51Vw/viewform?usp=sf_link), dichos link contiene os ítems considerados para medir las variables, siendo completando con la muestra requerida, previamente como introducción al formulario, se les manifestó el objetivo de estudio, asegurando además su total confidencialidad.

4.8 Técnica de Análisis e Interpretación de Datos

Para el análisis y procesamiento de los datos obtenidos se utilizara el software estadístico SPSS v.25 para lo cual se procesaran los resultados obtenidos de los instrumentos estandarizados, que permitirán medir las variables en estudio, luego de haber seleccionado los instrumentos, se solicitara a la Institución la autorización, así como un adjunto de certificación

de la aplicación, para poder coordinar sobre la fecha y modo de recolección de datos, en esta oportunidad será por google form, luego se procederá exportar a SPSS V.25 y al recodificación de las etiquetas para poder iniciar el tratamiento estadístico para presentarlo en tablas y gráficos, luego se procederá a realizar la interpretación de los resultados, así como la prueba de hipótesis por medio del Rho de Spearman.

V. RESULTADOS

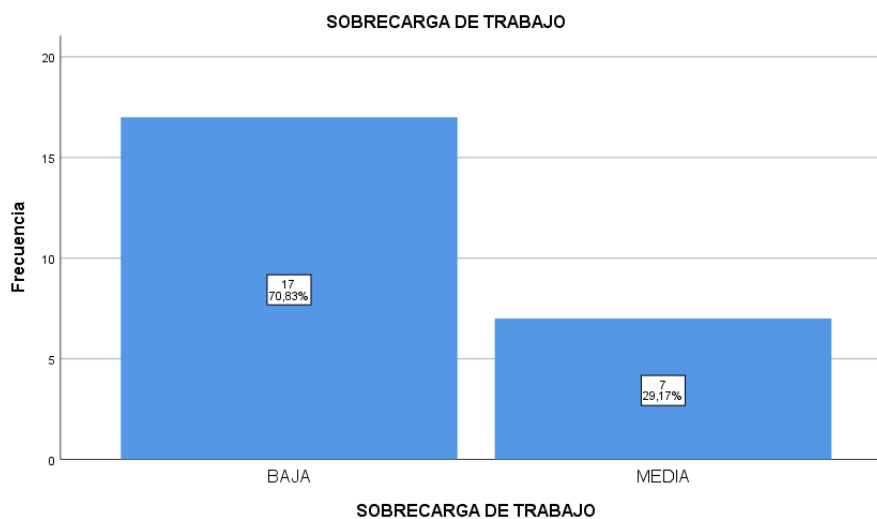
5.1 Presentación de resultados

Tabla N° 5
Sobrecarga de trabajo
SOBRECARGA DE TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	17	70,8	70,8	70,8
	MEDIA	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 1
Sobrecarga de trabajo



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

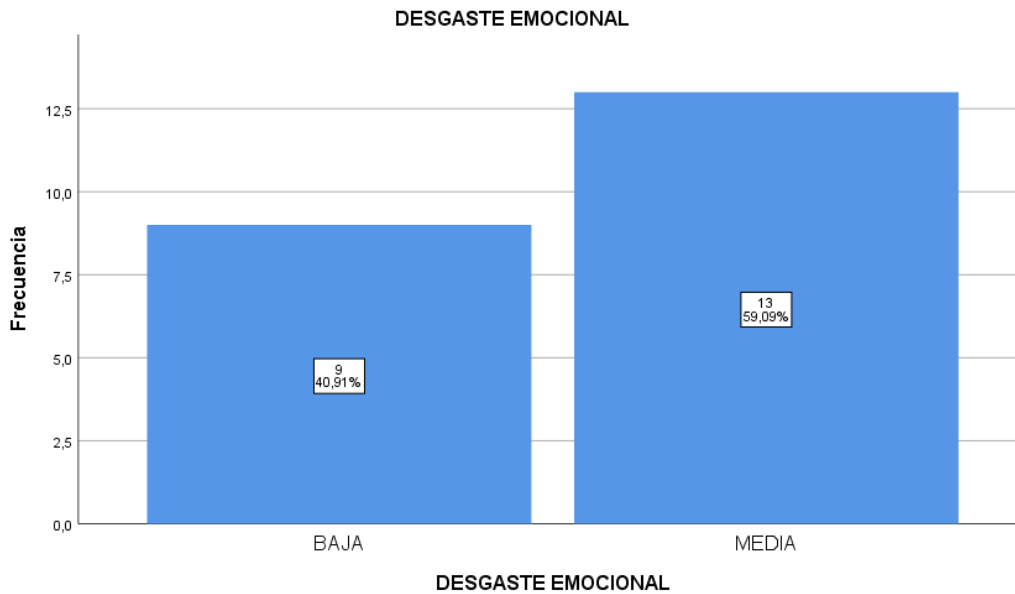
Tabla N° 6
Desgaste emocional

DESGASTE EMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	9	37,5	37,5	37,5
	MEDIA	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 2
Desgaste emocional



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

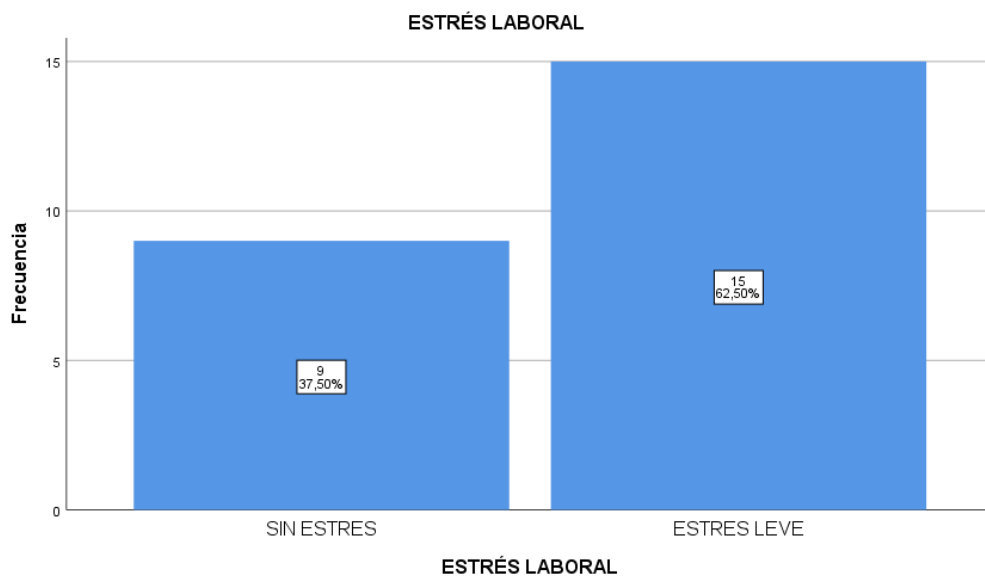
Tabla N° 7
Consolidado de Estrés Laboral

ESTRÉS LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIN ESTRES	9	37,5	37,5	37,5
	ESTRES LEVE	15	62,5	62,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 3
Consolidado de Estrés Laboral



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

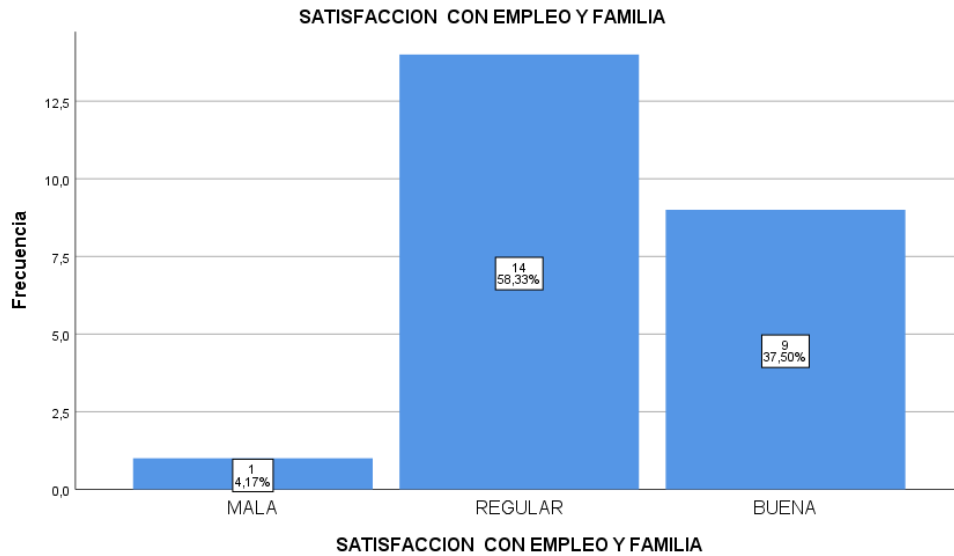
Tabla N° 8
Satisfacción con empleo y familia

SATISFACCION CON EMPLEO Y FAMILIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALA	1	4,2	4,2	4,2
	REGULAR	14	58,3	58,3	62,5
	BUENA	9	37,5	37,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 4
Satisfacción con empleo y familia



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

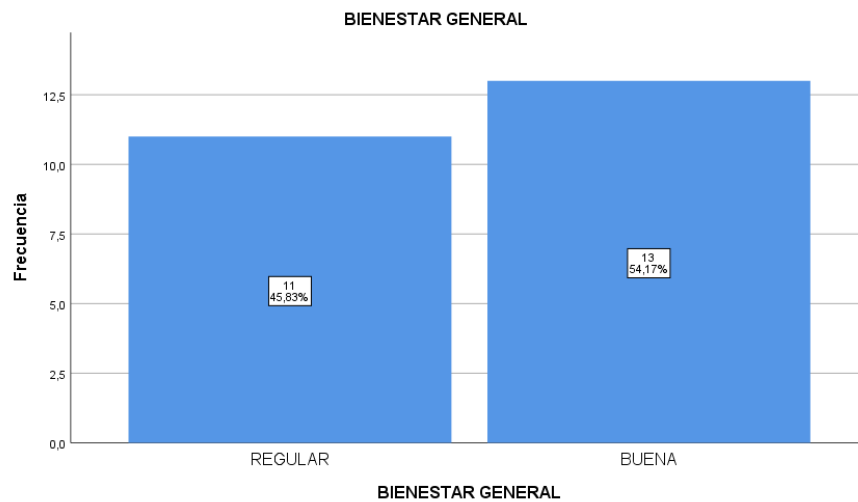
Tabla N° 9
Bienestar general

BIENESTAR GENERAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	11	45,8	45,8	45,8
	BUENA	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 5
Bienestar general



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

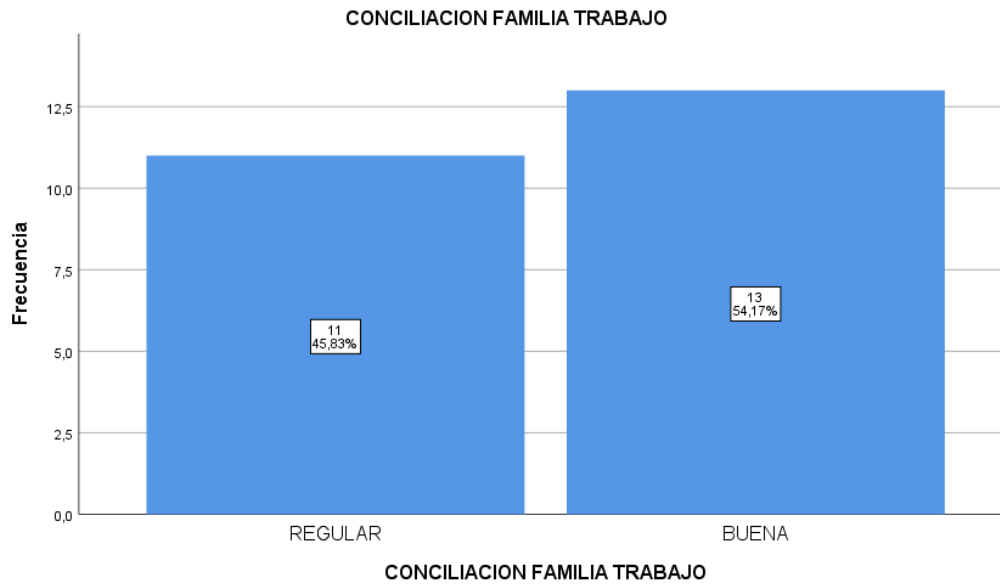
Tabla N° 10
Conciliación familia trabajo

CONCILIACION FAMILIA TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	11	45,8	45,8	45,8
	BUENA	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 6



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

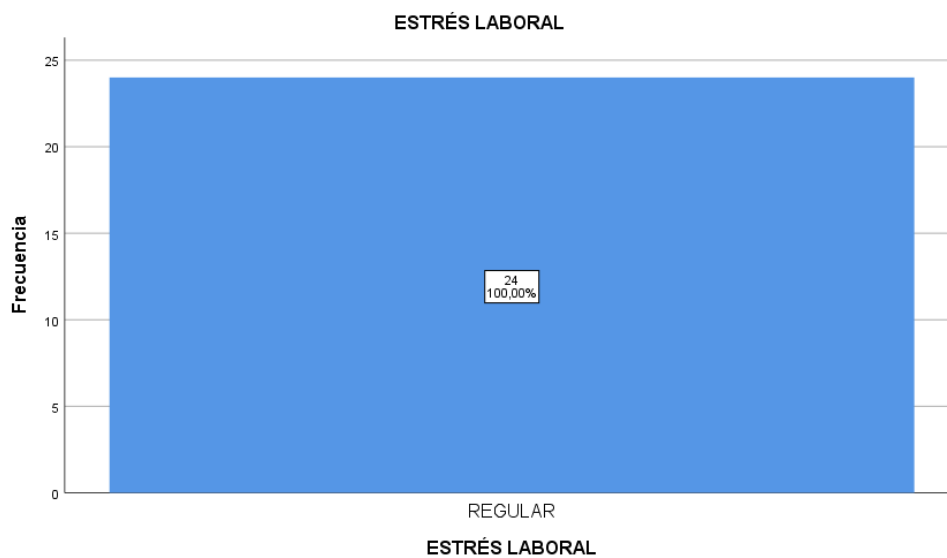
Tabla N° 11
Estrés laboral

ESTRÉS LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	24	100,0	100,0	100,0

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 7
Estrés laboral



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

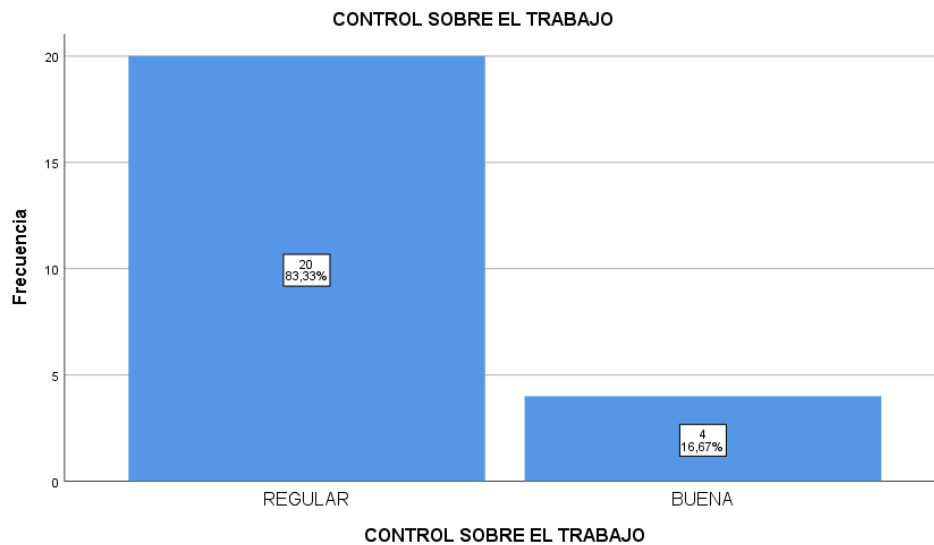
Tabla N° 12
Control sobre el trabajo

CONTROL SOBRE EL TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	20	83,3	83,3	83,3
	BUENA	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 8
+ Control sobre el trabajo



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

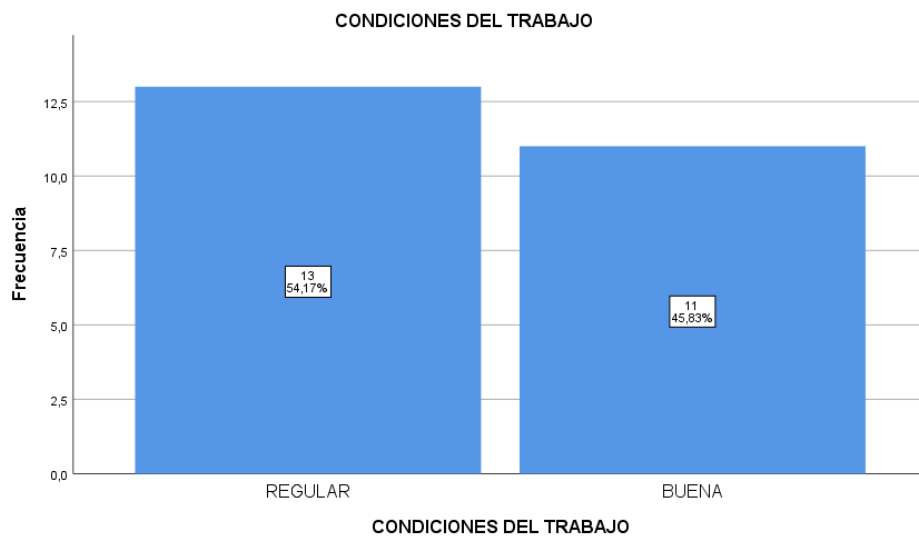
Tabla N° 13
Condiciones del Trabajo

CONDICIONES DEL TRABAJO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	13	54,2	54,2	54,2
	BUENA	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 9



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

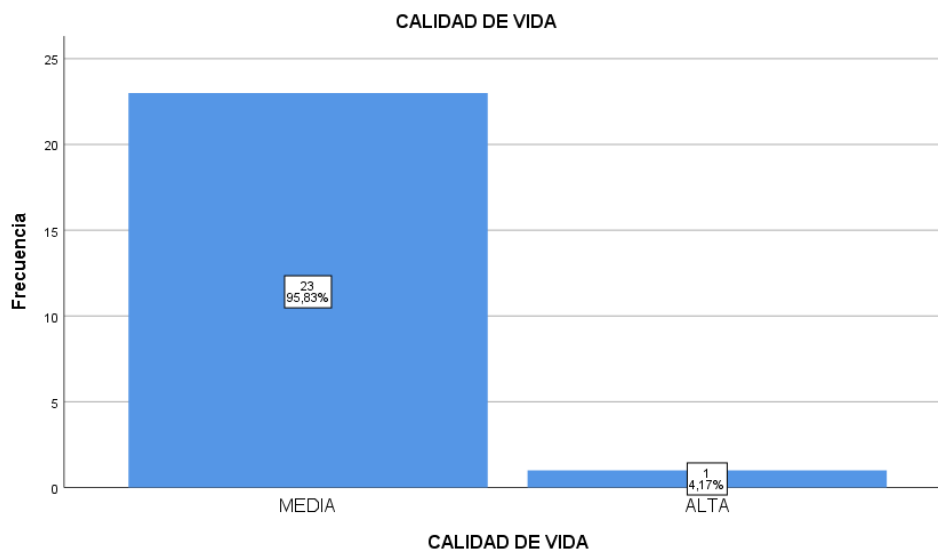
Tabla N° 14
Consolidado de Calidad de Vida

CALIDAD DE VIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIA	23	95,8	95,8	95,8
	ALTA	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Gráfico N° 10
Consolidado de Calidad de Vida



Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Tabla N° 15
Correlación de Estrés Laboral y Calidad de Vida

Correlaciones

			ESTRÉS LABORAL	CALIDAD DE VIDA
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,162
		Sig. (bilateral)	.	,451
		N	24	24
	CALIDAD DE VIDA	Coefficiente de correlación	,162	1,000
		Sig. (bilateral)	,451	.
		N	24	24

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Tabla N° 16
Correlación de Sobrecarga de trabajo y Calidad de Vida

Correlaciones

			SOBRECARGA DE TRABAJO	CALIDAD DE VIDA
Rho de Spearman	SOBRECARGA DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,325
		Sig. (bilateral)	.	,121
		N	24	24
	CALIDAD DE VIDA	Coefficiente de correlación	,325	1,000
		Sig. (bilateral)	,121	.
		N	24	24

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

Tabla N° 17
Correlación de Sobrecarga de trabajo y Calidad de Vida
Correlaciones

			DESGASTE EMOCIONAL	CALIDAD DE VIDA
Rho de Spearman	DESGASTE EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,182
		Sig. (bilateral)	.	,419
		N	22	22
	CALIDAD DE VIDA	Coefficiente de correlación	,182	1,000
		Sig. (bilateral)	,419	.
		N	22	24

Fuente: Software Estadístico SPSS v. 25

5.2 Interpretación de resultados

Con respecto a la Tabla N° 5 y Gráfico N° 1, correspondiente a la dimensión sobrecarga de trabajo tenemos que el 70.8% (17) evidencia un nivel bajo y un 29.20% (7) presenta un nivel medio.

De la Tabla N° 6 y Gráfico N° 2, correspondiente a la dimensión desgaste emocional tenemos que el 37.5% (9) evidencia un nivel bajo y un 62.5% (15) presenta un nivel medio.

Con respecto a la Tabla N° 7 y Gráfico N° 3, correspondiente a la Variable Estrés Laboral, obtuvimos que el 37.5% (9) no evidencian estrés y un 62.5% (15) presenta estrés leve.

De la Tabla N° 8 y Gráfico N° 4, correspondiente a la dimensión satisfacción con empleo y familia tenemos que el 4.2% (1) evidencia un nivel malo, un

58.3% (14) se encuentra en el nivel regular y un 37.5% (9) se ubica en un nivel bueno.

Con respecto a la Tabla N° 9 y Gráfico N° 5, correspondiente a la dimensión bienestar general tenemos que el 45.8% (11) se encuentra en el nivel regular y un 54.20% (13) presenta un nivel bueno.

De la Tabla N° 10 y Gráfico N° 6, correspondiente a la dimensión conciliación familia trabajo tenemos que el 45.8% (11) evidencia un nivel regular, un 54.2% (13) se ubica en un nivel bueno.

Con respecto a la Tabla N° 11 y Gráfico N° 7, correspondiente a la dimensión estrés laboral tenemos que el 100% (24) presenta regularmente escenarios de estrés.

De la Tabla N° 12 y Gráfico N° 8, correspondiente a la dimensión control sobre el trabajo tenemos que el 83.3% (20) evidencia un nivel regular, un 16.7% (4) se ubica en un nivel bueno.

Con respecto a la Tabla N° 13 y Gráfico N° 9, correspondiente a la dimensión condiciones del trabajo tenemos que el 54.20% (13) evidencia un nivel regular, un 45.8% (11) se ubica en un nivel bueno.

De la Tabla N° 14 y Gráfico N° 10, correspondiente a la Variable Calidad de Vida tenemos que el 95.8% (23) evidencia un nivel medio y un 4.2% (1) manifiesta un nivel alto.

De la Prueba Rho de Spearman (Tabla N°15), con relación a la hipótesis general, se obtuvo el coeficiente de relación 0.162, lo cual evidencia una

correlación muy baja. Por lo que se concluye que si Existe relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

Con respecto a la Prueba Rho de Spearman (Tabla N°16), con relación a la hipótesis específica 1, se obtuvo el coeficiente de relación 0.325, lo cual evidencia una correlación muy baja. Por lo que se concluye que si Existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

De la Prueba Rho de Spearman (Tabla N°17), con relación a la hipótesis específica 2, se obtuvo el coeficiente de relación 0.182, lo cual evidencia una correlación muy baja. Por lo que se concluye que si Existe relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

6.1 Análisis de los resultados

Conforme al análisis de datos se observó con respecto al Estrés laboral en los colaboradores se presenta en un nivel leve el 62.5%, mientras que el 37.5% no evidencian estrés, lo que se ve reflejado en su calidad de vida, donde conforme a los resultados, el 95.8% evidencia un nivel medio, mientras que el 4.2% manifiesta un nivel alto, de igual manera lo que se confirmó en el Rho de Spearman de 0.162 representando este valor como muy baja, lo cual faculta concluir que si existe relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

En base al análisis de datos se observó que la sobrecarga de trabajo en los colaboradores se hallan en un nivel bajo el 70.8%, mientras que el 29.20% se halla en un nivel medio, lo cual se evidencia en su Calidad de vida, de acuerdo a la investigación se hallan en un nivel medio el 95.8%, por otro lado el 4.2% se halla en un nivel alto de igual forma lo que se concretó en el Rho de Spearman de 0.325 interpretando este valor como muy baja, lo cual permite concluir que si existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

Concorde al análisis de datos se observó que el Desgaste emocional en los colaboradores se da en un nivel bajo el 37.5%, mientras que el 62.5% presenta un nivel medio lo que se refleja en su Calidad de vida donde conforme a los resultados se encuentran en un nivel medio el 95.8%, mientras que el 4.2% se halla en un nivel alto de igual manera lo que se precisó en el Rho de Spearman de 0.182 representando este valor como muy baja, lo cual faculta concluir que si existe relación entre el desgaste

emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.

6.2 Comparación de resultados con antecedentes

Con relación a las variables Estrés Laboral y Calidad de vida, se obtuvo que el Rho de Spearman, alcanzo un Sig.bil (0.162), con lo cual se evidencia una correlación muy baja, referente a la Variable Estrés Laboral se tiene como resultado que el 62.5% se ubican en el nivel leve, mientras que por otro lado el 37.5% no evidencian estrés, mientras que en el estudio de Suárez Duarte R. J., et. al (2020), concluyen que en cuanto a la variable estrés laboral, el 55% de colaboradores encuestados manifestaron que padecen de estrés siempre- casi siempre, por otro lado, el 45% manifiestan algunas veces, así mismo manifiestan que con respecto al cuadro clínico de estrés predominante, el 95% de ellos manifiesta dolor de cabeza, mientras que el 5% refiere que este es de origen laboral (ruido, iluminación).

En referencia a la Sobrecarga de trabajo y Calidad de vida, se obtuvo que el Rho de Spearman alcanzó un Sig.bil (0.325), con lo cual se evidencia una correlación muy baja, en referencia a la variable Calidad de vida se obtuvieron los siguientes valores, se hallan en un nivel medio el 95.8%, por otro lado el 4.2% se halla en un nivel alto, mientras que en la investigación de Becerra Hernández, T. Y. (2020) se logró determinar si que existe relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los docentes a través de una correlación estadísticamente significativa e inversa representada por (Rho = -.509, $p > 0.05$).

En relación a Desgaste emocional y Calidad de vida, se obtuvo que el Rho de Spearman alcanzó un Sig.bil (0.182), con lo cual se evidencia una correlación muy baja, en referencia a la dimensión Desgaste emocional se obtuvo que se da en un nivel bajo el 37.5%, mientras que el 62.5% presenta un nivel medio, situación parecida a la investigación de Huamani Cuba, A.

E. (2017), quien preciso que el 39% de las encuestadas manifiestan un alto nivel de despersonalización, mientras que el 76% de las enfermeras participantes manifiestan sentir un nivel medio, y el 52% de ellas manifiesta presentar un alto nivel de satisfacción laboral.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Realizado la investigación y habiendo analizado los datos recogidos se ha logrado determinar la relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020 , esta afirmación se sustenta en la prueba Rho de Spearman cuyo valor de Sig.bil es de (0.162), siendo mayor a 0.05, reflejando una correlación muy baja, por lo cual se establece que no existe relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020. Las deducciones del estudio permiten conocer que el Estrés Laboral si repercute en la calidad de vida, ello significa que los colaboradores que padecen de Estrés Laboral consideran que esta interviene de manera negativa en su calidad de vida.
2. Efectuado la investigación y analizado los datos recolectados se logró identificar la relación que existe entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020, esta decisión se sustenta en la prueba Rho de Spearman cuyo de Sig. bil es de (0.325), siendo menor a 0.05, evidenciando una correlación muy baja, por lo que se determina que no existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020. Los resultados del estudio permiten comprender que la sobrecarga de trabajo determina el nivel de calidad de vida de los colaboradores. Esto significa que los colaboradores consideran que la sobrecarga de trabajo influye en la percepción de una Calidad de vida adecuada.
3. Realizado la investigación y habiendo analizado los datos recogidos se ha logrado identificar la relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta -

Lima, Distrito San Borja, 2020, esta decisión se fundamenta en la prueba Rho de Spearman cuyo Sig. bil es de (0.182), siendo mayor a 0.05, reflejando una correlación muy baja, por lo que concluye que no existe relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020. Las deducciones del estudio permiten conocer que el desgaste emocional repercute en la calidad de vida de los colaboradores. Esto significa que los colaboradores que manifiestan desgaste emocional ven deteriorada su calidad de vida.

RECOMENDACIONES

Concorde al análisis y a los resultados de la presente investigación, la cual me permite plantear algunas acciones que se enumeran a continuación:

1. Fomentar e implementar en la organización, la creación de un plan de salud y bienestar dirigido a los colaboradores el cual se sustente sobre pilares fundamentales tales como la promoción y la prevención de la salud laboral (física, mental), Nutrición – Actividad física, así mismo es importante garantizar el acceso y la participación de los colaboradores dentro de dicho programa.
2. Incentivar el apoyo entre colaboradores, excluyendo rivalidades, de esta manera permitirá promover el trabajo en equipo, así mismo es fundamental que el colaborador disponga de técnicas o acciones propias, que permitan evitar la sobrecarga laboral, tales como la planificación de actividades y disponibilidades de tiempo, aplicación de técnicas y destrezas, delegación o tercerización de actividades cuando estas sean necesarias, autocontrol y manejo oportuno de situaciones estresantes.
3. Motivar el empoderamiento mental de los colaboradores para mitigar y contrarrestar las repercusiones derivadas del estrés, permitiendo a través de ella evitar una alteración en la calidad de vida de los colaboradores, así mismo dentro de una organización se hace un aspecto primordial promover el reconocimiento de su personal, ya que ello origina que sus colaboradores se sientan valorados, lo cual genera un estímulo para mejorar su productividad y su identificación con la organización, de la misma manera mejora la percepción individual acerca de su calidad de vida.
4. Impulsar el desarrollo y la aplicación de investigaciones cuantitativos y cualitativos en la organización, como medio de apoyo en las tomas de decisiones de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bada Quispe, O. F. (2020) “*Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos*”. MediSurversión On-line ISSN 1727-897X
Medisur vol.18 no.6 Cienfuegos no)v.-dic. 2020 Epub 02-Dic-2020
- Becerra Hernández, T. Y. (2020) “*Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 – Cajamarca*” Título Profesional de Licenciada en Psicología Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2c%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos Villalta, Y. Y. y Vizcaíno Cruz, E. E. (2020) “*Riesgo psicosocial y estrés laboral en una institución del Ecuador*”. Trabajo de Titulación Universidad Internacional SEK <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/3863>
- Chakraborty T, Sanjib K. (2017) “*Occupational stress, musculoskeletal disorders and other factors affecting the quality of life in Indian construction workers*”. Constr. Manag. 2017;14(4) 42–50.
- Concytec (2015) “*Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*”.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cruz Velazco, J. E. (2018) “*La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*”. Pensamiento & Gestión, núm. 45, Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.
- Díaz, D. Z. (2016) “*Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Artículos de Argentina, Colombia y Chile*”. En Reseñas de Libros Facultad Tecnológica (p. 60).

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publica

- El Universal, Compañía periodística (11 de julio de 2015) “*Calidad y vida*”. Perú
- Gutiérrez, A. M.-D. (2014) “*Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*”. Revista Científica Salud Uninorte.
- Gutiérrez-Lesmes, O. A., Lobo-Rodríguez, N. J., & Martínez-Torres, J. (2018) “*Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería de la Orinoquia colombiana, 2016*”. Universidad y Salud, 20(1), 37-43. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00037.pdf>
- Hernández-Vicente, I., Lumbrearas-Guzman, M., Méndez-Hernández, P., Rojas-Lima, E., Cervantes-Rodríguez, M. y Juárez-Flores, C. (2017) “*Validación de una escala para medir la calidad de vida laboral en hospitales públicos de Tlaxcala*”, 59(2). doi: <https://doi.org/10.21149/7758>
- Huamani Cuba, .A. I. (2017) “*Estrés laboral y satisfacción laboral en enfermeras de los servicios críticos de la Clínica Internacional sede Lima Agosto-Noviembre 2017*”. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11980>
- Johson, J & Hall, E. (1988) “*Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population*” . Am J Public Health, 1336-1342.
- Karasek, R. (1979) “*Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*”. Administrative Science Quarterly, Nueva York.
- Martínez, P. (2017) “*Trata el estrés con PNL*”. Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Minaya Lau, D. A. (2020) “*Mobbing y el estrés laboral en trabajadores de un club privado de Trujillo – 2019*” . Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/6989>
- Ministerio del Trabajo. (2017) II Encuesta Nacional de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en el sistema general de riesgos laborales. 2013. <http://C:/Users/Usuario/Downloads/II%20ENCUESTA%20NACIONAL%20CONDICIONES%20Nacional>

- OMS, O. M. (Mayo de 2019) Organización Mundial de la Salud.
https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Osorio, E., & Niño, C. (2017) “*Estrés laboral: estudio de revisión*”. *Diversitas*, 81-90.
- PNUD (2003) “Informe sobre el Desarrollo Humano”. Madrid.
- Raffino, M. E. (29 de 04 de 2019). Concepto de Homeostasis:
<https://concepto.de/homeostasis-2/>
- Sáenz Farfán, M. E. (2019) “*Estrés laboral en el personal del servicio de emergencia Hospital Santa Rosa, Lima -2019*”.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/37803>
- Sarsosa-Prowesk, K, & Charria-Ortiz, V. (2018) “*Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. Universidad y Salud*”, 20, 1 (ene. 2018), 44 - 52.
 DOI:<https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>.
- Schaufeli, W., & Salanova, M. (2014) “*Burnout, Boredom and Engagement*”. En revista *An introduction to contemporary work psychology*, p. 293-320.<https://lirias.kuleuven.be/retrieve/307889>
- Suárez Duarte R. J., Campos Sequeira L. Y., Villanueva J. del S., & Mendoza Castro C. (2020) “*Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo*”. *Revista Electrónica De Conocimientos, Saberes Y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>
- Surienty et al. (2014) “*Equilibrio vida-trabajo. Características del puesto de trabajo. Comportamiento de la supervisión. Beneficios y compensaciones. Intenciones de rotación*”. *Pensamiento & Gestión*, núm. 45, 2018 Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.
DOI: 10.14482/pege.45.10617
- Surienty, L., Ramayah, T., Lo, M. C. y Tarmizi, A. N. (2014) “*Quality of work life and turnover intention: a partial least square (PLS) approach*”. *Social Indicators Research*, 119(1), 405-420. doi: <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0486-5>

- Uribe, J. (2016) “*Salud mental en el trabajo: entre el sufrimiento en el trabajo y la organización saludables para la productividad*”. Manual Moderno, 35-64.
- Veenhoven, R. (2000) “*The four qualities of life. Ordering concepts and measures of the good life*”. Journal Of Happiness Studies, 1, 1 – 39
- Vega, S. (2001) “*Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo*”. España: Centro Nacional de Condiciones de trabajo.
- Villalba Miranda, R. F. y Pérez Peñafiel, P. G. (2020) “*El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato*”
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30929>
- Woolax. (26 de 03 de 2019) “*Recursos Humanos Digital*”. Obtenido de Estudio Estrés Laboral 2019: "Casi el 40% de los empleados cree que su empresa no hace nada contra el estrés":
<http://www.rrhddigital.com/secciones/135844/estudio-estres-laboral-2019-casi-el-40-delos-empleados-cree-que-su-empresa-no-hace-nada-contra-el-estres>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
El estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020	Problema general ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020?	Objetivo General Determinar la relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020?	Hipótesis General Existe relación entre estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.	V1: Estrés laboral Dimensiones: Sobrecarga de trabajo Desgaste emocional	Tipo Básico
	Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020?	Objetivos Específicos Describir la relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.	Hipótesis específicos Existe relación entre la sobrecarga de trabajo y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.		V2: Desempeño profesional: Dimensiones: Satisfacción con el empleo y carrera Bienestar general Conciliación familia trabajo Estrés laboral Control sobre el trabajo Condiciones de trabajo
	 ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020	 Describir la relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.	 Existe relación entre el desgaste emocional y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta - Lima, Distrito San Borja, 2020.		Diseño No experimental
					Población 24 Colaboradores
					Muestra 24 Colaboradores
					Técnica Encuesta
					Instrumento Cuestionario

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES
ESTRÉS LABORAL					
	Son modificaciones de las conductas productos de fatiga, sobrecarga laboral y otros factores entorno que alteran la convivencia del individuo.	El estrés laboral, es una respuesta originada por la interrelación producida entre las exigencias y las demandas laborales, las mismas que no se adecuan a lo cognitivo y a las competencias., Chakraborty T, Sanjib K. (2017)			
			Sobrecarga de trabajo	<ol style="list-style-type: none"> 2. Jaquecas y dolores de cabeza. 3. Indigestiones o molestias gastrointestinales. 6. Disminución del interés sexual. 7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo. 8. Disminución del apetito. 9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos). 10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Pocas veces. 4. Algunas veces. 5. Con relativa frecuencia. 6. Con mucha frecuencia.
					Del total 12 a 24 = Sin estrés 25 a 36 = Estrés leve 37 -48 = Estrés medio 49 a 60 = Estrés alto 61 a 72 = Estrés grave
			Desgaste emocional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Imposibilidad de conciliar el sueño. 4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento. 5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual. 11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana. 12. Tendencias a sudar o palpitaciones. 	

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	ITEMS	NIVELES
CALIDAD DE VIDA	Es el estado de confort que presenta una persona, con relación a sus expectativas en sus entornos social.	La calidad de vida comprende la evaluación que realiza el individuo de forma subjetiva en relación a una serie de perspectivas que se vinculan a la salud física y psicológica, nivel de autonomía. El Universal (2015)	Satisfacción con el empleo	1. Tengo un claro conjunto de metas y objetivos que me posibilita hacer mi trabajo. 7. Cuando realizo un buen trabajo es reconocido por mis superiores para hacer mi trabajo con eficacia. 18. Estoy satisfecho con las oportunidades de promoción que dispongo en mi actual trabajo. 24. Estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral en general	1 =Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutro 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Carrera, bienestar general.	4. Actualmente me siento bien en mi vida. 9. Me he sentido infeliz y deprimido últimamente. 10. Estoy satisfecho con mi vida 15. En la mayoría de los aspectos mi vida es casi ideal. 17. Por lo general, las cosas me van bien.	Del total Hasta 35 = Bajo
			Estrés laboral	7. Me siento bajo presión en el trabajo con frecuencia. 13.La institución en la que trabajo me proporciona lo que necesito 16. Trabajo en un entorno laboral seguro. 19. Siento a menudo niveles de estrés excesivos en el trabajo	Hasta 70= Medio Hasta 105= Alto
			Conciliación trabajo familia	5. La institución para la que trabajo me ofrece los medios y flexibilidad suficiente para compaginar mi trabajo con mi vida familiar. 6. Mi horario de trabajo actual se adapta a mis circunstancias personales 21. Me he sentido razonablemente feliz últimamente al considerar todos los aspectos mi vida.	
			Control sobre trabajo	2. Me siento capaz de expresar mis opiniones y generar cambios en mi área de trabajo 11. Me siento alentado/animado a desarrollar nuevas habilidades 12. Me implico en las decisiones que afectan a mi área de trabajo 20. Estoy satisfecho con la formación que recibo para llevar a cabo las tareas de mi actual puesto de trabajo.	
			Condiciones para el trabajo	3. Tengo la oportunidad de utilizar mis capacidades en mi puesto de trabajo.	

Anexo 3: Instrumentos de medición

TEST DE ESTRES LABORAL

1ª Parte - Cuestionario de Problemas Psicosomáticos.

Contiene 12 ítems en los que se describen los síntomas más habituales asociados al estrés ; debe señalar la frecuencia con que se han manifestado durante los últimos 3 meses; siendo 1 "nunca" y 6 "con mucha frecuencia"

- 1- Nunca.
- 2- Casi nunca.
- 3- Pocas veces.
- 4- Algunas veces.
- 5- Con relativa frecuencia.
- 6- Con mucha frecuencia.

1. Imposibilidad de conciliar el sueño.	1	2	3	4	5	6
2. Jaquecas y dolores de cabeza.	1	2	3	4	5	6
3. Indigestiones o molestias gastrointestinales.	1	2	3	4	5	6
4. Sensación de cansancio extremo o agotamiento.	1	2	3	4	5	6
5. Tendencia de comer, beber o fumar más de lo habitual.	1	2	3	4	5	6
6. Disminución del interés sexual.	1	2	3	4	5	6
7. Respiración entrecortada o sensación de ahogo.	1	2	3	4	5	6
8. Disminución del apetito.	1	2	3	4	5	6
9. Temblores musculares (por ejemplo tics nerviosos o parpadeos).	1	2	3	4	5	6
10. Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo.	1	2	3	4	5	6
11. Tentaciones fuertes de no levantarse por la mañana.	1	2	3	4	5	6
12. Tendencias a sudar o palpitaciones.	1	2	3	4	5	6

Corrección del test:

La suma de los valores de todas las respuestas puede tomar un valor comprendido entre 12 (No existe síntoma alguno de estrés) y 72 (nivel de estrés máximo). El punto medio se establece en 42 puntos. No obstante, dicha valoración es demasiado simplista, siendo conveniente prestar atención a cualquier valoración de un ítem entre 4 y 6, especialmente si se da en 2 o más ítems de un mismo trabajador, lo que podría ser un claro indicativo de situaciones de estrés graves.

Cuestionario de Calidad de Vida Laboral. WRQoL.

Las siguientes afirmaciones se refieren a diferentes circunstancias o sentimientos que usted puede experimentar en su trabajo. Indique el grado en el que está de acuerdo con cada una de ellas, según la siguiente escala.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

1	Tengo un claro conjunto de metas y objetivos que me posibilita hacer mi trabajo.	1 2 3 4 5
2	Me siento capaz de expresar mis opiniones y generar cambios en mi área de trabajo	1 2 3 4 5
3	Tengo la oportunidad de utilizar mis capacidades en mi puesto de trabajo.	1 2 3 4 5
4	Actualmente me siento bien en mi vida.	1 2 3 4 5
5	La institución para la que trabajo me ofrece los medios y flexibilidad suficiente para compaginar mi trabajo con mi vida familiar.	1 2 3 4 5
6	Mi horario de trabajo actual se adapta a mis circunstancias personales	1 2 3 4 5
7	Me siento bajo presión en el trabajo con frecuencia.	1 2 3 4 5
8	Cuando realizo un buen trabajo es reconocido por mis superiores.	1 2 3 4 5
9	Me he sentido infeliz y deprimido últimamente.	1 2 3 4 5
10	Estoy satisfecho con mi vida	1 2 3 4 5
11	Me siento alentado/animado a desarrollar nuevas habilidades	1 2 3 4 5
12	Me implico en las decisiones que afectan a mi área de trabajo	1 2 3 4 5
13	La institución en la que trabajo me proporciona lo que necesito para hacer mi trabajo con eficacia.	1 2 3 4 5
14	Mis superiores promueven de forma activa horarios de trabajo flexibles.	1 2 3 4 5
15	En la mayoría de los aspectos mi vida es casi ideal.	1 2 3 4 5
16	Trabajo en un entorno laboral seguro.	1 2 3 4 5
17	Por lo general, las cosas me van bien.	1 2 3 4 5

18	Estoy satisfecho con las oportunidades de promoción que dispongo en mi actual trabajo.	1	2	3	4	5
19	Siento a menudo niveles de estrés excesivos en el trabajo	1	2	3	4	5
20	Estoy satisfecho con la formación que recibo para llevar a cabo las tareas de mi actual puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Me he sentido razonablemente feliz últimamente al considerar todos los aspectos mi vida.	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son satisfactorias.	1	2	3	4	5
23	Me implico en las decisiones de mi área de trabajo que afectan a los usuarios.	1	2	3	4	5
24	Estoy satisfecho con la calidad de mi vida laboral en general.	1	2	3	4	5

Anexo 4: Ficha de validación de instrumentos

Test de Estrés Laboral

*Adaptado del Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (o CPP),

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	12

Cuestionario de calidad de vida WQROL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	24

Anexo 5: Base de datos

DATA RUIZ.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 48 de 48 variables

	Jaquedel... sydolor... sdecabe	Indic... estimo	Dis... mir... uci	Resi... traci... nentr	Disi... nuc... óndel	Temblores... musculare... porejempl	Pinchi... deconci... ensaci	Imposibilidad... deconci... sueño	Sensac... óndecar... sancioe	Tende... nciadi... comer	Tentat... ionest... ueres	Tendenci... asasuda... opalptaci	SOBRECAR... GADETRAB... AJAJ	DESGASTEEM... OCIONAL	ESTRÉS LABO... RAL	Tengour... clarocor... s... juntode... er
1	Pocas ve...	Nunca.	Pocas...	Pocas...	Casi nunca	Nunca.	Nunca.	Casi nunca	Pocas ve...	Pocas v...	Casi nu...	Pocas veces	BAJA	BAJA	ESTRES LEVE	De acuerdo
2	Algunas v...	Nunca.	Poc...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Pocas veces	Pocas ve...	Algunas...	Casi nu...	Algunas ve...	BAJA	BAJA	ESTRES LEVE	En desac...
3	Con relati...	Algun...	Poc...	Casi n...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Algunas veces	Algunas v...	Algunas...	Con mu...	Pocas veces	MEDIA	MEDIA	ESTRES LEVE	De acuerdo
4	Algunas v...	Con m...	Con ...	Nunca.	Nunca.	Algunas veces	Nunca.	Nunca.	Con muc...	Algunas...	Con mu...	Pocas veces	MEDIA	MEDIA	ESTRES LEVE	De acuerdo
5	Nunca.	Pocas...	Algu...	Nunca.	Algun...	Algunas veces	Casi nu...	Con relativa fr...	Con muc...	Algunas...	Algunas...	Algunas ve...	BAJA	MEDIA	ESTRES LEVE	De acuerdo
6	Pocas ve...	Con re...	Algu...	Pocas...	Casi n...	Casi nunca	Algunas...	Nunca.	Algunas v...	Algunas...	Algunas...	Con relativ...	MEDIA	MEDIA	ESTRES LEVE	Totalmen...
7	Pocas ve...	Algun...	Poc...	Nunca.	Casi n...	Casi nunca	Casi nu...	Nunca.	Casi nunca	Algunas...	Pocas v...	Algunas ve...	BAJA	BAJA	SIN ESTRES	De acuerdo
8	Algunas v...	Casi n...	Casi...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Algunas veces	Casi nunca	Pocas v...	Algunas...	Casi nunca	BAJA	MEDIA	SIN ESTRES	De acuerdo
9	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Pocas v...	Nunca.	BAJA	BAJA	SIN ESTRES	Totalmen...
10	Casi nunca	Casi n...	Casi...	Nunca.	Casi n...	Casi nunca	Casi nu...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Casi nunca	Casi nunca	BAJA	BAJA	SIN ESTRES	De acuerdo
11	Pocas ve...	Pocas...	Casi n...	Casi n...	Casi nunca	Algunas veces	Casi nu...	Algunas veces	Casi nunca	Algunas...	Pocas v...	Algunas ve...	BAJA	MEDIA	ESTRES LEVE	De acuerdo
12	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Pocas...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	BAJA	BAJA	SIN ESTRES	Totalmen...
13	Algunas v...	Nunca.	Algu...	Casi n...	Casi n...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Casi nu...	Nunca.	Nunca.	BAJA	BAJA	SIN ESTRES	Totalmen...
14	Nunca.	Pocas...	Casi n...	Pocas...	Pocas...	Nunca.	Casi nu...	Pocas veces	Casi nunca	Algunas v...	Pocas v...	Con relativ...	BAJA	MEDIA	ESTRES LEVE	Totalmen...
15	Pocas ve...	Casi n...	Poc...	Pocas...	Pocas...	Nunca.	Pocas v...	Pocas veces	Casi nunca	Pocas v...	Pocas v...	Pocas veces	MEDIA	MEDIA	ESTRES LEVE	De acuerdo
16	Algunas v...	Pocas...	Algu...	Casi n...	Algun...	Casi nunca	Nunca.	Pocas veces	Casi nunca	Con rel...	Nunca.	Nunca.	MEDIA	MEDIA	ESTRES LEVE	De acuerdo
17	Con relati...	Casi n...	Algu...	Pocas...	Casi n...	Nunca.	Pocas v...	Con relativa fr...	Pocas ve...	Algunas...	Casi nu...	Casi nunca	MEDIA	MEDIA	ESTRES LEVE	Totalmen...
18	Con relati...	Algun...	Casi...	Casi n...	Nunca.	Pocas veces	Casi nu...	Casi nunca	Con relati...	Con rel...	Algunas...	Pocas veces	BAJA	MEDIA	ESTRES LEVE	Neutro
19	Con relati...	Con m...	Algu...	Casi n...	Con re...	Nunca.	Casi nu...	Algunas veces	Con relati...	Casi nu...	Con rel...	Casi nunca	MEDIA	MEDIA	ESTRES LEVE	De acuerdo
20	Casi nunca	Casi n...	Casi...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Casi nu...	Casi nunca	Algunas v...	Pocas v...	Con mu...	Nunca.	BAJA	MEDIA	ESTRES LEVE	Neutro
21	Nunca.	Nunca.	Poc...	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Nunca.	Algunas veces	Nunca.	Nunca.	Algunas...	Nunca.	BAJA	BAJA	SIN ESTRES	De acuerdo

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

21:36 12/02/2021

DATA RUIZ.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 48 de 48 variables

	Teng... oai... ortun	Mi... su... erio	Las... ondi... iones	Mei... mpli... oenla	SATISFACCION... CONEMPLEOY... FAMILIA	BIENESTAR... GENERAL	CONCILIACION... FAMILIATRAB... AJAJ	ESTRÉS LABO... RAL_A	CONTROLSOB... REELTRABAJ	CONDICIONES... DELTRABAJ	CALIDADDEVID... A	var	var	var
1	De ac...	De a...	De ac...	Neutro	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
2	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
3	De ac...	De a...	De ac...	Neutro	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
4	De ac...	Neutro	De ac...	De ac...	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
5	De ac...	De a...	De ac...	En de...	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
6	En de...	En de...	Neutro	Total...	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
7	Total...	De a...	De ac...	Neutro	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
8	Neutro	De a...	De ac...	De ac...	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
9	De ac...	De a...	De ac...	De ac...	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
10	Total...	Neutro	Neutro	Neutro	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
11	De ac...	De a...	De ac...	De ac...	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
12	Total...	De a...	De ac...	De ac...	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
13	De ac...	De a...	De ac...	Neutro	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
14	Neutro	De a...	De ac...	En de...	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
15	Total...	Neutro	Total...	Neutro	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
16	De ac...	Neutro	De ac...	Neutro	BUENA	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	ALTA			
17	De ac...	Neutro	Neutro	Neutro	BUENA	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
18	De ac...	Neutro	Neutro	Neutro	MALA	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
19	Neutro	Neutro	Neutro	Neutro	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
20	Total...	De a...	Total...	En de...	REGULAR	REGULAR	BUENA	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			
21	De ac...	De a...	De ac...	De ac...	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MEDIA			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

21:37 12/02/2021

DATA RUIZ.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Jaquecasyd...	Cadena	23	0	Jaquecas y dol...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Indigestione...	Cadena	23	0	Indigestiones o ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
3	Disminución...	Cadena	20	0	Disminución de...	{1, NUNCA}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada
4	Respiración...	Cadena	11	0	Respiración ent...	{1, NUNCA}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
5	Disminución...	Cadena	23	0	Disminución de...	{1, NUNCA}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
6	Tembloresm...	Cadena	13	0	Temblores mus...	{1, NUNCA}...	Ninguno	9	Izquierda	Nominal	Entrada
7	Pinchazos...	Cadena	13	0	Pinchazos o se...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Izquierda	Nominal	Entrada
8	Imposibilita...	Cadena	23	0	Imposibilidad d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	10	Izquierda	Nominal	Entrada
9	Sensación...	Cadena	23	0	Sensación de c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	7	Izquierda	Nominal	Entrada
10	Tendenciad...	Cadena	23	0	Tendencia de c...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Izquierda	Nominal	Entrada
11	Tentaciones...	Cadena	23	0	Tentaciones fue...	{1, NUNCA}...	Ninguno	6	Izquierda	Nominal	Entrada
12	Tendencias...	Cadena	23	0	Tendencias a s...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
13	SOBRECA...	Numérico	8	2	SOBRECARG...	{1,00, BAJA}...	Ninguno	10	Derecha	Nominal	Entrada
14	DESGASTE...	Numérico	8	2	DESGASTE E...	{1,00, BAJA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
15	ESTRÉS LA...	Numérico	8	2	ESTRÉS LABO...	{1,00, SIN E}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
16	Tengunciar...	Cadena	24	0	Tengo un claro ...	{1, TOTALM}...	Ninguno	7	Izquierda	Nominal	Entrada
17	Cuandoreali...	Cadena	24	0	Cuando realizo ...	{1, TOTALM}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
18	Cuandoreali...	Cadena	24	0	Cuando realizo ...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
19	Estoy satisf...	Cadena	24	0	Estoy satisfec...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
20	Estoy satisf...	Cadena	21	0	Estoy satisfec...	{1, TOTALM}...	Ninguno	7	Izquierda	Nominal	Entrada
21	Actualment...	Cadena	21	0	Actualmente m...	{1, TOTALM}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada
22	Mehesentid...	Cadena	24	0	Me he sentido i...	{1, TOTALM}...	Ninguno	6	Izquierda	Nominal	Entrada
23	Estoy satisf...	Cadena	21	0	Estoy satisfec...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
24	Enlamayori...	Cadena	21	0	En la mayoría d...	{1, TOTALM}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

21:37 12/02/2021

DATA RUIZ.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	Porlogenera...	Cadena	21	0	Por lo general, l...	{1, TOTALM}...	Ninguno	8	Izquierda	Nominal	Entrada
26	Porlogenera...	Cadena	21	0	Por lo general, l...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
27	Mesientobaj...	Cadena	24	0	Me siento bajo ...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
28	Lainstituci...	Cadena	24	0	La institución e...	{1, TOTALM}...	Ninguno	6	Izquierda	Nominal	Entrada
29	Trabajoenun...	Cadena	21	0	Trabajo en un e...	{1, TOTALM}...	Ninguno	7	Izquierda	Nominal	Entrada
30	Sientoamen...	Cadena	24	0	Siento a menud...	{1, TOTALM}...	Ninguno	6	Izquierda	Nominal	Entrada
31	Lainstituci...	Cadena	21	0	La institución p...	{1, TOTALM}...	Ninguno	6	Izquierda	Nominal	Entrada
32	Mihorariodet...	Cadena	21	0	Mi horario de tr...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
33	Mehesentid...	Cadena	21	0	Me he sentido r...	{1, TOTALM}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada
34	Mesientoca...	Cadena	21	0	Me siento capa...	{1, TOTALM}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada
35	Mesientoale...	Cadena	21	0	Me siento alent...	{1, TOTALM}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada
36	Meimplicoe...	Cadena	21	0	Me implico en l...	{1, TOTALM}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada
37	Estoy satisf...	Cadena	21	0	Estoy satisfec...	{1, TOTALM}...	Ninguno	3	Izquierda	Nominal	Entrada
38	Tengolaopor...	Cadena	21	0	Tengo la oportu...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
39	Misuperior...	Cadena	21	0	Mis superiores ...	{1, TOTALM}...	Ninguno	4	Izquierda	Nominal	Entrada
40	Lascondicio...	Cadena	21	0	Las condicione...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
41	Meimplicoe...	Cadena	21	0	Me implico en l...	{1, TOTALM}...	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
42	SATISFAC...	Numérico	8	2	SATISFACCIO...	{1,00, MAL}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
43	BIENESTA...	Numérico	8	2	BIENESTAR G...	{1,00, MAL}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
44	CONCILIACI...	Numérico	8	2	CONCILIACION...	{1,00, MAL}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
45	ESTRÉS LA...	Numérico	8	2	ESTRÉS LABO...	{1,00, MAL}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
46	CONTROLS...	Numérico	8	2	CONTROL SO...	{1,00, MAL}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
47	CONDICION...	Numérico	8	2	CONDICIONES...	{1,00, MAL}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
48	CALIDAD...	Numérico	8	2	CALIDAD DE V...	{1,00, BAJA}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

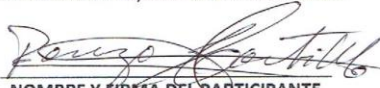
21:38 12/02/2021

FIRMA DE CONSENTIMIENTO

Yo, Renzo Castillo Salvatierra, manifiesto que fui informado (a) del propósito, procedimientos y tiempo de participación y en pleno uso de mis facultades, en nombre de equipo de colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta acepto participar en esta investigación titulada: "ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE DON BELISARIO – HIGUERETA – LIMA, 2020".

No omito manifestar que tanto mi equipo como mi persona hemos sido informados clara, precisa y ampliamente, respecto de los procedimientos que implica esta investigación, así como de los riesgos a los que estaré expuesto ya que dicho procedimiento es considerado de riesgo.

He leído y comprendido la información anterior, y todas mis preguntas han sido respondidas de manera clara y a mi entera satisfacción.



NOMBRE Y FIRMA DEL PARTICIPANTE

ADMINISTRADOR DEL LOCAL

Renzo Castillo S.



NOMBRE Y FIRMA DEL INVESTIGADOR PRINCIPAL

Luis Fernando Ruiz Gao

Lima, 05 de Diciembre de 2020

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: ESTRÉS LABORAL Y CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DEL RESTAURANTE DON BELISARIO – HIGUERETA - LIMA, DISTRITO SAN BORJA, 2020

Nombre del Investigador Principal: Bach. Luis Fernando Ruiz Laos

Nombre de la persona que participará en la Investigación: Lic. Renzo Castillo Salvatierra

A través de este documento que forma parte del proceso para la obtención del consentimiento informado, me gustaría invitarlo a participar en la investigación titulada: Estrés Laboral y Calidad de Vida de los Colaboradores del Restaurante Don Belisario Higuiereta. Antes de decidir, necesita entender por qué se está realizando esta investigación y en qué consistirá la participación del Staff de colaboradores que usted dignamente dirige. Por favor tómese el tiempo que usted necesite, para leer la siguiente información cuidadosamente y pregunte cualquier cosa que no comprenda. Si usted lo desea puede consultar con personas de su confianza (Familiar y/o Médico tratante) sobre la presente investigación.

1. ¿Dónde se llevará a cabo esta investigación?

Esta investigación se llevará a cabo en las instalaciones del Restaurante Don Belisario, específicamente en el área de atención al público, personal de cocina y área administrativa, ubicado en el distrito de Higuiereta, Provincia de Lima.

2. ¿Cuál es el objetivo de esta investigación?

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los colaboradores del Restaurante Don Belisario – Higuiereta.

3. ¿Por qué es importante esta investigación?

Porque dicha información puede y debería ser empleada por los distintos locales que giran en torno al holding gastronómico de la empresa en tomar mejores medidas en bienestar psicológico de sus miembros y de la propia organización.

4. ¿Están obligados a participar?

Tan su participación como la de su equipo de trabajo es **voluntaria, anónima y confidencial**; no tienen que participar forzosamente. No habrá impacto negativo alguno si decide no participar en la investigación.

Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud se excluye referencias bibliográficas

