

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

“Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”

Presentado por:

Yhescenia Huillca Abarca

Para optar el Título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2021



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LA PROVINCIA DE COTABAMBAS, 2019”**

Presentado por **Yhescenia Huilca Abarca**, para optar el Título de Licenciado en:  
Administración.

Sustentado y aprobado el 11 de diciembre del 2020 ante el jurado evaluador:

**Presidente:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dr. Percy-Fritz Puga Peña*

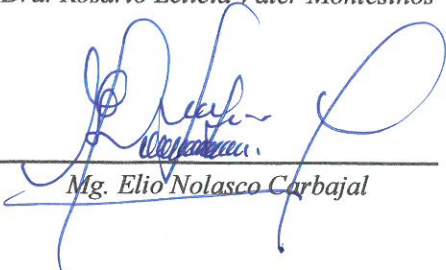
**Primer Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mg. Julián Oré Leiva*

**Segundo Miembro:**

  
\_\_\_\_\_  
*Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos*

**Asesor:**

  
\_\_\_\_\_  
*Mg. Elio Nolasco Carbajal*



## **Agradecimiento**

*Mi agradecimiento se dirige a mi Padre Celestial quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, permitiéndome llegar hasta este momento.*

*A la Virgen Asunta patrona de Tambobamba por guiarme, bendecirme y regalarme la alegría de cumplir mi sueño de ser profesional.*

*A los Docentes miembros del jurado de evaluación por sus valiosas sugerencias que han permitido una mejor culminación de la investigación.*

*También expresar mi agradecimiento a mi asesor de tesis, Mg. Elio Nolasco Carbajal por su gran apoyo en el desarrollo de mi tesis.*

*Yhescenia Huillca Abarca*



## Dedicatoria

*A Dios por darme la fuerza, bienestar, salud, esperanza y guiarme siempre por el camino correcto todos los días de mi vida.*

*Dedico esta tesis con mucho cariño a mis padres Constantino y Nancy por su apoyo incondicional, quienes han dedicado gran parte de sus vidas para darme una buena formación y educarme para la vida, ellos son un ejemplo para mí y les debo mi éxito a ellos.*

*A mi hijita Luz Almendra por llegar a mi vida con muchas esperanzas, alegrías. Mi princesa eres mi mayor motivación para mi superación profesional.*

*A mi única hermana Esperanza, por estar siempre a mi lado en los buenos y malos momentos, por darme sus valiosos consejos y motivación constante. Te quiero mucho hermanita.*

*A mi esposo Juan por su apoyo en todo momento, por su paciencia, comprensión y estar siempre a mi lado.*

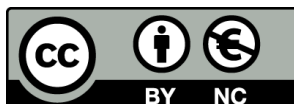
*Yhescenia Huillca Abarca*



“Estrés Laboral y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”

(Línea de investigación: Gestión Pública)

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>RESUMEN</b> .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	5
<b>CAPÍTULO I</b> .....	6
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	6
1.1. Descripción del problema .....	6
1.2. Enunciado del problema.....	8
1.2.1. Problema general.....	8
1.2.2. Problemas específicos .....	8
1.3. Justificación de la investigación .....	8
<b>CAPÍTULO II</b> .....	10
<b>OBJETIVOS E HIPÓTESIS</b> .....	10
2.1. Objetivos de la investigación .....	10
2.1.1. Objetivo general .....	10
2.1.2. Objetivos específicos .....	10
2.2. Hipótesis de la investigación.....	10
2.2.1. Hipótesis general .....	10
2.2.2. Hipótesis específicas .....	10
2.3. Operacionalización de variables .....	11
<b>CAPÍTULO III</b> .....	13
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	13
3.1. Antecedentes .....	13
3.1.1. Antecedentes internacionales .....	13
3.1.2. Antecedentes nacionales .....	14
3.1.3. Antecedentes locales .....	15
3.2. Marco Teórico.....	16
3.2.1. Estrés .....	16
3.2.2. Desarrollo del episodio del estrés .....	18
3.2.3. Estrés laboral.....	18
3.2.4. Modelo de Fuentes potenciales del estrés según Robbins y Judge .....	24
3.2.5. Tipos de estresores laborales.....	28
3.2.6. El modelo de Selye.....	30



3.2.7. Desempeño laboral.....	31
3.3. Marco conceptual.....	39
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>42</b>
<b>METODOLÓGICA.....</b>	<b>42</b>
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	42
4.2. Método y diseño de investigación.....	42
4.3. Población y muestra.....	43
4.4. Procedimientos de la investigación.....	44
4.5. Técnica e instrumentos.....	45
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>48</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES.....</b>	<b>48</b>
5.1. Análisis de los resultados.....	48
5.2. Contratación de hipótesis.....	59
5.3. Discusión.....	65
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>68</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
6.1. Conclusiones.....	68
6.2. Recomendaciones.....	69
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de Variables .....	11
<b>Tabla 2.</b> Criterios para evaluar con Alfa de Cronbach .....	46
<b>Tabla 3.</b> Análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach del variable estrés laboral.....	46
<b>Tabla 4.</b> Análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach del variable desempeño del personal ...	47
<b>Tabla 5.</b> Genero del Personal Administrativo .....	48
<b>Tabla 6.</b> Formación Académica del personal Administrativo .....	49
<b>Tabla 7.</b> Condición laboral .....	50
<b>Tabla 8.</b> Distribución de frecuencias del estrés laboral .....	51
<b>Tabla 9.</b> Distribución de frecuencia de los factores ambientales. ....	52
<b>Tabla 10.</b> Distribución de frecuencia de los factores organizacionales.....	53
<b>Tabla 11.</b> Distribución de frecuencia de los factores personales.....	54
<b>Tabla 12.</b> Distribución de frecuencia del desempeño.....	55
<b>Tabla 13.</b> Distribución de frecuencia de las competencias laborales. ....	56
<b>Tabla 14.</b> Distribución de frecuencias de la eficiencia.....	57
<b>Tabla 15.</b> Distribución de frecuencia de la eficacia.....	58
<b>Tabla 16.</b> Grado de relación según coeficiente de correlación de Rho de Spearman.....	60
<b>Tabla 17.</b> Relación entre las variables "estrés laboral y desempeño del personal" .....	60
<b>Tabla 18.</b> Relación entre la dimensión factores ambientales y desempeño del personal .....	61
<b>Tabla 19.</b> Relación entre la dimensión factores organizacionales y desempeño del personal	63
<b>Tabla 20.</b> Relación entre la dimensión factores personales y desempeño del personal .....	64





## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Consecuencias del estrés .....	23
<b>Figura 2.</b> Modelo del estrés .....	25
<b>Figura 3.</b> Fases del Estrés Laboral.....	31
<b>Figura 4.</b> Genero del personal Administrativo. ....	48
<b>Figura 5.</b> Formación Académica del Personal Administrativo. ....	49
<b>Figura 6.</b> Condición laboral.....	50
<b>Figura 7.</b> Distribución de porcentual del Estrés laboral. ....	51
<b>Figura 8.</b> Distribución porcentual de los factores ambientales. ....	52
<b>Figura 9.</b> Distribución de porcentual de los factores organizacionales.....	53
<b>Figura 10.</b> Distribución porcentual de la dimensión factores personales.....	54
<b>Figura 11.</b> Distribución porcentual del desempeño.....	55
<b>Figura 12.</b> Distribución porcentual de la dimensión competencias laborales.....	56
<b>Figura 13.</b> Distribución porcentual de la dimensión eficiencia.....	57
<b>Figura 14.</b> Distribución porcentual de la dimensión eficacia.....	58

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se constituye en la actualidad como uno de los problemas de mayor atención en la sociedad donde vivimos, puesto que no solo compromete la salud del trabajador sino que también la productividad y competitividad de las organizaciones.

La expresión estrés es utilizada por primera vez con una perspectiva psicobiológica en el año 1926 por Hans Selye cuando era un estudiante de segundo curso de medicina, año donde inicio a desarrollar su famosa teoría acerca de la influencia del estrés en la capacidad de las personas para enfrentarse o adaptarse a las consecuencias de enfermedades o lesiones. (Berrio, et al. 2006, p.38)

En la actualidad, es uno de los términos más utilizados e investigados, Es por ello, que resulta de suma importancia hacer referencia al “estrés laboral” como fenómeno que a lo largo de los últimos años ha despertado la necesidad de ser investigado y entendido por expertos como: psicólogos, sociólogos e inclusive administradores, con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores o colaboradores, que son parte principal para el desarrollo y el cambio positivo de una organización, de tal manera que un ambiente agradable sin estrés, tendrá como resultado un excelente desempeño laboral, tanto individual o colectivamente. Según Newstrom (2007), “Muchas personas como los estadounidenses mencionados desarrollan problemas emocionales o físicos como resultado de estrés. Lo problemas pueden ser temporales o permanentes, y estar ocasionados por factores presentes en el lugar de trabajo o fuera de el. Nadie es inmune al estrés” (p.385).

En las organizaciones el estrés laboral sea convertido en un problema para su desarrollo personal y laboral, asimismo para el éxito que se pueda llegar a alcanzar, este se consolida y fortalece con la satisfacción del desempeño que se da en cada uno de los trabajadores. La situación actual de los trabajadores en nuestro país ha sido ampliamente comentada. En donde se han escuchado expresiones de descontento hacia la vocación que eligió, expresando dudas y deseos de dedicarse a otras actividades entre otras.

El trabajo en la vida del ser humano juega un papel muy importante, los individuos pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, donde este tema se ha convertido en un fenómeno notable y reconocido socialmente, siendo relacionado a menudo con el trabajo y la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas realizadas en investigaciones sobre condiciones de trabajo manifestaron que se trata de un fenómeno ampliamente extenso y son múltiples las fuentes de estrés generadas por la experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. (Robbins S. P., 2004), Menciona que el “estrés se asocia con



restricciones y demandas. Las primeras impiden hacer lo que uno desea. Las segundas se refieren a la carencia de algo que no quiere” (p. 577).

En base a lo que se ha mencionado líneas arriba se plantea el proyecto de investigación titulado “estrés laboral y su relación con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas”. Esta investigación nos permitirá determinar el grado de relación existente entre el estrés laboral y desempeño del personal administrativo, a través de las teorías relacionadas con las variables del estrés laboral, desempeño y las dimensiones que esta tiene, el tipo de investigación es básica en la que se busca ampliar y profundizar los conocimientos relacionados al estrés y la posible relación existente con el desempeño laboral, en tanto el nivel de la investigación es correlacional puesto que busca identificar posible relación o asociación entre las variables de estudio. Para la obtención de la información se busca aplicar la Técnica de la encuesta con su respectivo instrumento, el cuestionario.

En el primer Capítulo se plasma los aspectos generales para luego profundizar en el enunciado del problema de investigación mediante una descripción empírica de la realidad problemática y sistematización del problema general y las específicas.

En el segundo capítulo se formula sus respectivos objetivos de manera general y específica planteando el propósito de la investigación, asimismo se plasma la hipótesis general y las específicas correspondientes.

En el tercer Capítulo se considera de manera amplia el Marco teórico en función a las variables utilizadas en la investigación partiendo de los antecedentes de la investigación las cuales respaldan el tema en estudio y para complementar en la comprensión de la investigación se cierra en capítulo conceptualizando los términos básicos en función de las dimensiones con respecto a la variable estrés laboral y desempeño.

En el cuarto Capítulo se podrá apreciar la Metodología utilizada en la investigación la cual está compuesta del tipo de investigación que en este caso corresponde a una investigación básica detallando la población y muestra de objeto de estudio quienes serán sometidos al estudio.

En el quinto Capítulo se aprecia los resultados obtenidos a través del instrumento que es el cuestionario, en la que se visualizan las diferentes tablas y figuras las cuales demuestran la correlación existente entre el estrés laboral y desempeño del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas.

En el sexto Capítulo se plasma las conclusiones y recomendaciones.



Por último se encuentra los anexos las cuales son (la matriz de consistencia, fotografías, las validaciones de expertos y otros).



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación: Estrés laboral y su relación con el Desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, tiene por objetivo general: Determinar el grado de relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas y como objetivos específicos Establecer el grado de relación que existe entre los factores ambientales, factores organizacionales y personales con el desempeño del personal Administrativo. La hipótesis general plantea es: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

En cuanto a la metodología, el tipo de investigación que presenta es básica de nivel correlacional; cuyo diseño es no experimental de tipo transaccional, porque tiene como finalidad conocer la relación de las variables estrés laboral y desempeño en un contexto y así poder dar las recomendaciones pertinentes. La población a estudiar está conformada por 49 administrativos, utilizándose el muestreo de tipo censal considerando que la población en estudio es reducido.

Para obtener los datos se aplicó la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario previamente validado, en el cuestionario contiene 32 preguntas de las cuales 16 del variable estrés laboral y 15 del variable desempeño. Los datos obtenidos se sistematizaron por medio del software Spss statistics 24.

Los resultados muestran que el estrés laboral se relaciona con el desempeño del personal Administrativo, Además, el grado de relación es positiva media o moderada, debido al coeficiente coeficiente Rho-Spearman (0,485).

**Palabras claves:** estrés laboral, desempeño

## ABSTRACT

The present research work: Work stress and its relationship with the Performance of Administrative staff in the Local Educational Management Unit of the Province of Cotabambas, has the general objective: To determine the degree of relationship that exists between work stress and staff performance Administrative in the Local Educational Management Unit of the Province of Cotabambas and as specific objectives Establish the degree of relationship that exists between environmental factors, organizational and personal factors with the performance of Administrative staff. The general hypothesis is: Work stress is significantly related to the performance of Administrative Staff in the Local Educational Management Unit of the Province of Cotabambas, 2019.

Regarding the methodology, the type of research presented is basic at the correlational level; whose design is non-experimental of a transactional type, because its purpose is to know the relationship of the variables work stress and performance in a context and thus be able to give the pertinent recommendations. The population to study is made up of 49 administrative staff, using census-type sampling considering that the population under study is small.

To obtain the data, the survey technique was applied and the previously validated questionnaire was used as an instrument, in the questionnaire it contains 32 two questions of which 16 of the work stress variable and 15 of the performance variable. The data obtained were systematized using the Spss statistics 24 software.

The results show that work stress is related to the performance of Administrative staff. In addition, the degree of the relationship is positive, medium or moderate, due to the Rho-Spearman coefficient (0.485).

**Keywords: job stress, performance**



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

Uno de los problemas más comunes que está afectando la salud de los trabajadores a nivel mundial es el estrés, el cuál puede traer consigo enfermedades intelectuales y físicas, que afectan no sólo la productividad de la persona sino hasta su propia estabilidad en un ambiente. Al respecto la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) define al estrés como “A un patrón de reacciones psicológicas, emocionales cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente abrumantes o exigentes” (p. 1). Generando tensión en la persona. Y esta respuesta en el organismo será efectiva en la medida que el individuo se recupere físicamente y pueda sentirse emocionalmente satisfecho ante la situación que se presente. El estrés laboral es un factor empobrecedor que afecta la salud de la persona y su desenvolvimiento tanto individual o social dentro de las entidades públicas y/o privadas, conllevando a efectos en el bienestar físico o emocional de sus subordinados (Delgado del hoyo, 2004). Son tensiones que se generan en todos los ámbitos de la vida y cuando estas situaciones estresantes no finalizar llegan a convertirse en un peligro para la persona.

A lo anteriormente descrito Atalaya p, (2001), señala:

En un mundo globalizado como el nuestro, los altos índices de desempleo, la inestabilidad económica, los problemas familiares y por si fuera poco los laborales, han hecho que las personas, en especial los trababajadores, sean afectadas aun mas por aquellos repentinos cambios, que los llevan a enfrentar situaciones de tension. (p. 25).

En donde las personas reaccionan de forma diferente como por ejemplo una tensión de sobrecarga de trabajo, mientras que una persona puede organizar eficazmente la tarea, aprender nuevas metodologías, buscar ayuda cuando sea necesario; la otra, es incapaz de superar tal tensión provocada por la sobrecarga de tarea, pudiendo responder a largo plazo con enfermedades que puedan ser leves o graves, ya que su percepción de la realidad varía de una persona a otro. Alvarez (2015), señala que el “Estrés es uno de los riesgos emergentes mas importantes y uno de los desafíos para seguridad y la salud que deben enfrentar las organizaciones”(p.16).

Sin embargo La situaciones de estrés laboral que se dan en el mundo no es ajena para los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cotabambas el cual se aprecia ciertas situaciones que provocan malestar entre las que podemos mencionar, las constantes



discusiones que existe en los trabajadores nombrados y contratados; la exigencia para cumplir con las tareas en el tiempo establecidos, inseguridad respecto a la estabilidad en el puesto de trabajo, el horario de trabajo, la carga laboral intensa, los ambientes de trabajo, la estructura organizacional, los problemas familiares que se relaciona con el trabajo, escaso reconocimiento a su labor tanto en lo económico como en lo profesional, entre otras; pueden malograr su salud mental y física, creando un declive en su desempeño laboral. Entre alguno de los factores a los que ellos se someten, se pudo y puede determinarse como causante del estrés laboral al factores ambientales, al factores organizacional y a los factores personales, las cuales son restringidos y poco contribuyen al buen desenvolvimiento del personal que labora, y a continuación se detalla cada de los factores:

Los factores ambientales se refieren a las condiciones físicas y ambientales en un lugar de trabajo.

En cuanto los factores organizacionales hacen que el trabajo no se realice óptimamente. Por la variedad de actividades, la distribución física del espacio y la autonomía del personal para tomar decisiones dentro de su puesto trabajo es influenciado por sus superiores.

Los factores individuales está relacionado con la problemática de uno mismo, las cuales están compuesta por problemas familiares en los trabajadores que se ven a menudo, los problemas económicos que tiene el trabajador distraen su atención en el trabajo y la personalidad de cada trabajador hace que no exista una buena comunicación, ya que no tienen los mismos hábitos, expectativas entre otros.

En cuanto al espacio donde se desarrolla la investigación es, la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas. Cabe señalar aquí, que los factores ambientales y los espacios con los que cuenta, no le favorecen en el desarrollo del personal, debido a que las condiciones del entorno necesitan aun mejorar.

Asimismo, se puede afirmar que la persona necesita ser estimado y reconocido como un ser total y no una fracción más dentro de una organización. Es decir, el trabajador necesita toda la atención necesaria para llevar a cabo una adecuada labor, dentro de la organización.





## 1.2 Enunciado del problema

### 1.2.1 Problema general

PG: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de gestión educativa local de la Provincia de Cotabambas, 2019?

### 1.2.2 Problemas específicos

- PE1: ¿Qué grado de relación existe entre los factores ambientales y el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019?
- PE2: ¿Qué grado de relación existe entre los factores organizacionales y el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019?
- PE3: ¿Qué grado de relación existe entre los factores personales y el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019?

## 1.3 Justificación de la investigación

### 1.3.1 Justificación practica

Una justificación practica ayuda a resolver una dificultad a través de algunas técnicas habilidades. Según Bernal Torres (2010) “Se considera que una investigación tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirá a resolverlo” (p. 106).

Esta investigación se realizó, con la finalidad de determinar el grado de relación entre el estrés laboral y desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas. Asociado a cada una de las variables. Algunas dimensiones como el factor ambiental, el factor organizacional y factor individual con la satisfacción de los trabajadores y por ende el desempeño de estos, de esta manera poder plantear algunas alternativas de mejoría basado en los resultados de la investigación.



### **1.3.2 Justificación teórica**

Teóricamente la investigación se justifica porque se cuenta con respaldo de enfoques y teorías del estrés laboral y del desempeño, dichos resultados de la investigación podrán contribuir como información para el Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, y a su vez puede servir de antecedente para otras investigaciones similares aportando soluciones en cuanto a prevención y control del estrés laboral producto de los factores que se presentan en cuanto a los factores ambientales, factores organizacionales y personales de estrés que se presentan en el trabajo. La justificación teórica es explicada por muchos autores tales Bernal Torres (2010), afirma que “En una investigación hay justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate sobre el conocimiento existente” (p.106).

### **1.3.3 Justificación metodológica**

Una justificación metodológica es cuando una investigación o estudio propone nuevas técnicas y así generar conocimientos. Según Bernal Torres (2010), “Se da cuando el proyecto que se va realizar propone un nuevo método o nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p. 107). Es por ello que en esta investigación se acudió al empleo de instrumentos de investigación como el cuestionario, para su posterior procesamiento en el software estadístico SPSS, v. 24 para así poder determinar el grado de relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.



## CAPÍTULO II

### OBJETIVOS E HIPÓTESIS

#### 2.1 Objetivos de la investigación

##### 2.1.1 Objetivo general

OG: Determinar el grado de relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

##### 2.1.2 Objetivos específicos

- OE1: Establecer el grado de relación que existe entre los factores ambientales y desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.
- OE2: establecer el grado de relación que existe entre los factores organizacionales y desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.
- OE3: Establecer el grado de relación que existe entre los factores personales y el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

#### 2.2 Hipótesis de la investigación

##### 2.2.1 Hipótesis general

HG: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

##### 2.2.2 Hipótesis específicas

- HE1: Los factores ambientales se relacionan significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.
- HE2: Los factores organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.



- HE3: los factores personales se relacionan significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

### 2.3 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

Variables	Definiciones	Dimensiones	Indicadores
<b>VARIABLE 01</b> Estrés laboral	Se define el estrés como una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e importante.es por ello hay tres categorías potenciales de estrés (Stephen, 2009, P. 577).	1.1. Factores ambientales	1.1.1. Incertidumbre económica 1.1.2. Cambio tecnológico 1.1.3. Ambiente físico (iluminación, temperatura)
		1.2. Factores organizacionales	1.2.1. Demanda de la tarea 1.2.2. demanda del rol 1.2.3. demandas interpersonales
		1.3. Factores personales	1.3.1. problemas familiares 1.3.2. problemas económicos 1.3.3. personalidad
<b>VARIABLE 02</b> Desempeño	Se define el desempeño, como la acción o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro	2.1. competencias laborales	2.1.1. conocimientos adquiridos 2.1.2. desarrollo de las habilidades técnicas 2.1.3. demostración de las

<p>de objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias (la forma de conocimiento, habilidades, actitudes, intereses, y otras características personales) son cualidades personales esenciales para desempeñar las actividades.</p>	<p>habilidades humanas</p>
<p>(CHIAVENATO, 2007, p.407)</p>	<p>2.1.4. actitudes 2.1.5. Logro de objetivos</p>
<p>2.2. Eficiencia</p>	<p>2.2.1. responsabilidad del personal 2.2.2. optimización de recursos 2.2.3. deseo de cooperación 2.2.4. nivel de adaptabilidad del trabajador</p>
<p>2.3. Eficacia</p>	<p>2.3.1. Apreciación del nivel de calidad de trabajo 2.3.2. Logro de metas 2.3.3. Cumplimiento de tareas asignadas 2.3.4. Conocimiento del puesto de trabajo</p>

*Nota.* Elaboración propia, en base a la recolección de información.

## CAPÍTULO III

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 3.1 Antecedentes

##### a) Antecedentes internacionales

Gonzales Alcabal, (2014), realizo la siguiente investigación titulada: Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Serviteca Altense S.A, para optar el grado Académico de Licenciada, en la Universidad Rafael Landívar. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense, para lo cual empleo un diseño de investigación explicativa, y el instrumento utilizado fue la prueba de psicometría, las conclusiones son:

El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, así mismo influye en los resultados de estos.

Por lo tanto cuando existe un mal desempeño laboral de parte del personal, uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar pendiente a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad.

Miranda (2008), realizó una investigación titulada: Estrés Laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanilisis/6 del Hospital DR. Domingo Luciani, para optar al grado de Especialistas en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud, en la universidad Católica Andrés Bello de Caracas. La investigación tuvo como objetivo establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el hospital, habiendo hecho uso del tipo de investigación descriptiva en un diseño de corte trasversal con un enfoque cuantitativo, asimismo para el desarrollo de la tesis ha sido necesario realizar entrevistas, encuestas, fichas de observación. La autora llevo a las siguientes conclusiones:

Los resultados conseguidos en la investigación reflejan:

Que un 34% de la muestra de este estudio presentaba un nivel medio de estrés laboral, mientras un 54% presento un nivel de estrés alto, para ello se planteó en la investigación efectuar estudios que permiten profundizar el tema identificando las causas del estrés laboral, utilizando las fuentes de estrés o estresores.



**b) Antecedentes nacionales**

Achahuanco y Fuentes (2019), realizaron la investigación titulada: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Cusco. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, con el objetivo de Determinar el nivel de estrés laboral de los trabajadores administrativos, el tipo de investigación es aplicada, por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir se investiga para actuar, transformar, modificar, producir cambios en un determinado sector de la realidad y de acuerdo al diseño es no experimental de corte transversal.

Como conclusión se dice que, Referente al nivel de estrés laboral los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría presentan un nivel de estrés moderado siendo el más relevante la dimensión trabajo en sí mismo, seguido del contexto laboral y por ultimo relación del sujeto con el trabajo.

A si mismo se determinó que el nivel del factor trabajo en sí mismo en su mayoría es moderado, lo cual indica que el trabajador está expuesto a excesivas tareas y responsabilidades que le genera una recarga laboral alterando así su ritmo de trabajo ocasionándole que permanezca un mayor tiempo en su centro laboral. En su mayoría la recarga laboral están presentes en las unidades de contabilidad, tesorería y abastecimiento.

Ayay y Azan (2018), Investigaron sobre: La relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena Molinera Induamericana Trade S.A Trujillo, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. Este trabajo de investigación se elaboró con el objetivo de establecer la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena Molinera. El tipo de investigación es descriptiva – transeccional, el instrumento utilizado fue el cuestionario, y las conclusiones son las siguientes:

Según los resultados obtenidos a través del cuestionario indican que la productividad de los colaboradores de la cadena molinera Induamericana Trade S.A no tiene relación con el variable estrés laboral. Para lo cual se recomienda a la administración de la empresa Induamericana Trade S.A, tener un plan de pausas activas y relajación para que en el desarrollo de las actividades se realice con normalidad.



La relación entre las conductas laborales y el estrés laboral de los colaboradores de la empresa Induamericana Trade S.A es una correlación negativa baja lo que indica que no existe relación entre las variables.

Choquejahuá Olivera, (2016), realizó la investigación: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2016. Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Trabajo Social, con el objetivo de establecer la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal Administrativo del área de Mantenimiento. El tipo de investigación es básica y el alcance de la investigación es correlacional, de diseño no experimental de tipo transeccional o transversal para ello se trabajó con una muestra de 67 trabajadores a las cuales se aplicó un cuestionario con preguntas correspondiente al tema de investigación y llegando a las siguientes conclusiones:

Lo cual indica existe una correlación positiva y por lo tanto en esta investigación se acepta la hipótesis alterna: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la UNA Puno 2016.

En cuanto a las hipótesis específicas también se acepta la hipótesis alterna las cuales son: La situación familiar se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la UNA Puno – 2016 y La situación familiar se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno - 2016.

**c) Antecedentes locales**

Bolívar y Paniura (2017), Elaboraron la siguiente investigación Clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Organización no Gubernamental Caritas Abancay, 2017. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, su objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con el estrés laboral de los trabajadores de la organización no Gubernamental CARITAS Abancay, 2017, la metodología utilizada fue enfoque cuantitativo – cualitativo, tipo básico y nivel correlacional – descriptivo, con una muestra de 58 trabajadores entre hombres y mujeres llegando a la conclusión que, a mejor clima organizacional menor será los cuadros e estrés laboral que presentan los trabajadores de la institución donde las





dimensiones con mas intensidad son el agotamiento emocional y la frustracion personal.

Quispe Vargas (2015), Elaboro la siguiente investigación: "Clima Organizacional Y Desempeño Laboral" en la Municipalidad Distrital de Pachucha, Andahuaylas. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Administración su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. El presente estudio corresponde al tipo de investigación correlacional, de diseño no experimental, transeccional correlacional, para ello se trabajó con una muestra de 64 trabajadores que laboran en dicha municipalidad. Llegando a las siguientes conclusiones:

Que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

Finalmente, con relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, En la tabla 12 la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables.

## 3.2 Marco teórico

Las bases teóricas o llamado marco referencial son definiciones relacionadas directamente con el tema de investigación y los aspectos que rodean al mismo, comprenden un conjunto de conceptos sobre el estrés y el desempeño que constituyen un punto de vista o enfoque determinado de un autor, que está dirigido a explicar al problema planteado en la investigación, las cuales son las siguientes.

### 3.2.1 Estrés

A menudo, en la sociedad se escucha hablar de estrés y otros términos como la depresión, miedo, angustia, que son casos claramente complicados y difíciles de entender. Para ello en este trabajo de investigación se hace referencia a varios autores.

El estrés es una situación que nace de una persona misma. Según Robbins (2004) "El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de los cual el resultado le parece incierto e importante" (p. 577). Es decir el estrés se ve cuando



el individuo actúa de diferentes manera por ejemplo se siente cansado, sufre dolores musculares, disminución de la satisfacción en el trabajo, etc.

Como se sabe en la actualidad las personas se enfrentan a muchas situaciones estresantes ya sea en el hogar, en el centro trabajo, etc. según García y Trujillo, (2007) Afirman que:

El estrés es la respuesta física y emocional provocada en el ser humano por una situación física, psicológica o social que produce desequilibrio y desarmonía. Lo desencadena un estímulo (estresor) de tal intensidad y magnitud que produce tensión. El estrés es útil preparando el cuerpo y la mente para enfrentar los sucesos o para huir. Considerándose dañino si es fuerte y continuo alterando el organismo y pudiendo llevar a la enfermedad física y mental e incluso a la muerte. (p.26).

Esto indica que el estrés hace que la persona se aleje de los demás, esto surge a través de las exigencias y presiones que recibe, para Sánchez Florencia (2011), “El estrés es una situación únicamente muscular puesto que es la tensión de los músculos y tejidos que no permite su funcionamiento normal” (p. 12). Pasa de ser algo emocional para convertirse en algo físico, es decir para que los trabajadores se desempeñen adecuadamente y cumplan con las expectativas de trabajo, es necesario que el estado emocional y físico sea equilibrado. En forma simplista, a veces el estrés es definido como una condición exclusivamente muscular. En tal sentido también La Real Academia Española define al estrés como una “Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”.

Es necesario que los trabajadores aprendan a controlar sus emociones, puesto que las emociones al ser negativas se convierten en físicas, para Newstrom (2007), “El estrés ocasiona enfermedades físicas, porque el sistema inmunológico trata de manejar la tensión. Algunas enfermedades físicas son de corta duración, como un malestar estomacal. Otras son prolongadas” (p. 385). De acuerdo con el autor el estrés es una tensión que se da en el individuo por factores estresantes del entorno donde se desenvuelve. Las diferentes situaciones estresantes personales o de trabajo que se da manera negativa puede afectar el bienestar de una persona.

Lo mismo la exigencia de las tareas y la exigencia de rol generan presión en las personas induciendo a la ansiedad, y al estrés.



### 3.2.2 Desarrollo del episodio del estrés

El desarrollo del episodio del estrés inicia con una fase de alarma para luego seguir un proceso hasta llegar a la fase de resistencia, y según la revista escrita por Atalaya (2001):

El estrés se refiere al estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a la persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se pide y la capacidad de ajustarse a ello, situación que deriva en una respuesta indefinida. En situaciones de tensión, las personas, primero sienten alarma, después resistencia y, por último, cuando han consumido sus recursos, sienten agotamiento. En la etapa de alarma las personas se enfrentan a un tensor o elemento causante del estrés. Es decir a un aspecto de la situación que hace que suba la adrenalina y aumente la angustia” (p. 27).

Los tensores incluyen los desafíos físicos como el calor o la enfermedad, así como el conflicto de roles, la sobrecarga de trabajo la ambigüedad de tareas, la incertidumbre, la competencia y otros aspectos de la situación laboral o no laboral. Si el tensor persiste, las personas tratan de responder a él en la etapa de resistencia. Podrán atacar al tensor en forma directa o usarlo para llenarse de energía y conseguir mayor productividad o creatividad. Si los tensores persisten y producen daños fisiológicos o psicológicos, se presenta el agotamiento. Varios autores concuerdan sobre las fases del estrés y esto permite entender mejor, en la actualidad las personas siempre tienden a adoptar estrés por algún problema que se pueda dar con el contexto. Pero que puede ser controlar si detecta cuando la fase se encuentra en una situación de alarma donde el individuo presenta ansiedad inquietud.

### 3.2.3 Estrés laboral

El estrés laboral es un problema creciente en las organizaciones de la actualidad. Casi siempre escuchamos expresar o hablar a las personas de su estrés ya sea por sobrecarga de trabajo, los jefes exigentes y que trabajan más horas por que se redujo al personal de su entidad y/o institución u otras situaciones similares que se a diario.

Atalaya (2001) Afirma: “El estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla”. (P. 26). El estrés laboral se origina en situaciones donde el individuo se siente agotado o cansado por alguna tarea o actividad que sobre pasa su capacidad de realizar.



El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. El estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Desde esta perspectiva en el trabajo existen estresores del ambiente físico, estresores relativos al contenido de la tarea, estresores relativos a la organización (Delgado del hoyo, 2004, p. 6).

Asimismo el estrés laboral es definido por la OMS (2004) como “La reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p.3). Cuando un individuo realiza una actividad diferente a lo que gusta hacer o que la capacidad que tiene no se ajusta al trabajo, esta persona va a sentir angustia, preocupación de no poder hacer bien su labor y a la larga esto inducirá al estrés.

Las condiciones estresantes de trabajo ocasionadas por diversos factores tales como el horario de trabajo, las exigencias por cumplir ciertas tareas pueden provocar riesgos afectando al trabajador. Según Chiavenato (2008):

El estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se produce de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta ya sea a una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que se desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión o exigencias, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, el ánimo bajo de los Colegas de trabajo, la falta de reconocimiento por el progreso profesional y la insatisfacción personal no solo acaban con el buen humor de las personas, sino que también provocan estrés en el lugar que labora. (p. 476 – 477).

De acuerdo a la definición del autor Chiavenato el estrés es la suma de todas las perturbaciones físicas, químicas y mentales que provocan estrés en las personas esto se debe a las emociones fuertes, relaciones con los colegas, el horario de trabajo, la insatisfacción de la persona y las situaciones conflictivas y problemáticas.

Las definiciones anteriores pueden complementarse con la siguiente definición de la Comisión Europea (1999):

Que el estrés es el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno



o la organización del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación. (P. 6).

Lo mencionado por la comisión europea también es ratificado por Chiavenato en donde ambos coinciden que el estrés es un vínculo de reacciones estresantes en la persona, esto debido a diversos factores que se da en la organización donde labora.

### 3.2.3.1 Tipos de estrés laboral

Los tipos de estrés laboral, Según Slipak (como se citó en Gomez Ramirez,2009) “Son dos tipos de estrés laboral: el episódico y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometido a las siguientes situaciones” (p.19). Que a continuación de desarrollaran:

- a. **El estrés episódico**, se genera momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un claro ejemplo de este tipo de estrés laboral se observa cuando una persona es despedida de su empleo por algún motivo. Y cuando esta situación se soluciona desaparecen los síntomas del estrés que han sido ocasionados al momento de que la persona ha sido despedido de la organización o empresa.
- b. **Estrés crónico**, se presenta frecuentemente cuando una persona es sometida a las siguientes situaciones:
  - ambiente laboral inadecuado.
  - sobrecarga de trabajo.
  - alteraciones de ritmo biológico.
  - responsabilidades y decisiones muy importantes.

Mientras que el estrés episódico se genera momentáneamente el estrés crónico se da de manera recurrente ya que la persona seguirá trabajando en la empresa y las condiciones labores inadecuadas persistirán al igual que la sobrecarga de tareas y otros, generan que los síntomas del estrés persistan en el tiempo.



### 3.2.3.2 Causas del estrés laboral

En la actualidad, el estrés es considerado como un proceso recíproco en los que influyen tanto los aspectos de la situación (demandas) como las características de sujeto (recursos), las causas del estrés son muchos y aquí se menciona algunas de causas más frecuentes que se da a diario en las organizaciones.

Cano Vindel y Serrano Beltran (2002) Afirman “La vida está llena de circunstancias que pueden provocarnos graves crisis de estrés. Algunos acontecimientos bruscos e inesperados como la pérdida de un ser querido o el diagnóstico de un enfermedad; son síntomas que nos provocan grandes ansiedad” (p.14). De acuerdo al autor estas situaciones que suceden no solo provocan ansiedad sino que también la persona tiende a sufrir depresión, ausentismo, disminuye su alimentación, tranquilidad y su desempeño laboral.

De acuerdo al informe de la Comisión Europea (1999), “El estrés en el trabajo puede derivarse de múltiples factores entre los más habituales son” (p.5).

- Exceso y falta de trabajo: se refiere cuando existe sobrecarga de tareas o que la persona no tiene un trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral al trabajador.
- Responsabilidades múltiples.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Jefes, colegas o colaboradores que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo y poca estabilidad en la posesión.
- Verse expuesto a perjuicios en función de la edad que se tiene, el sexo, la raza, la religión.
- Exposición a la violencia, amenazas o intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables e incómodas.



- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

Los factores psicosociales hacen mención a aquellas condiciones que se encuentran en una situación laboral y que estas se relacionan con la organización y tienen la capacidad para afectar el bienestar físico y psicológico de la persona. Y las causas mencionadas por el autor se dan con frecuencia en el lugar de trabajo.

### 3.2.3.3 Consecuencias del estrés

El estrés es la tensión que sufre una persona provocado por situaciones del entorno estas pueden ser la sobrecarga de trabajo, ambientes inadecuados para realizar su trabajo, las preocupaciones por familia, etc. Las cuales traen consigo consecuencias negativas que surgen con síntomas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento. Según Robbins & Judge (2009):

El estrés se manifiesta de distintas maneras. Por ejemplo, una persona que experimenta mucho estrés puede desarrollar presión sanguínea alta, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones rutinarias, disminución del apetito, propenso a sufrir accidentes, etc. Estos síntomas se agrupan en tres categorías entre ellas: síntomas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento. (p. 642)

Las consecuencias del estrés según el autor se dividen en tres: los síntomas fisiológicas, psicológicas y de comportamiento. Las mismas que se puede observar en el siguiente cuadro adjunto y asimismo se desarrolla cada uno de ellas.



**Figura 1**

*Consecuencias del estrés*

SINTOMAS	
CONSECUENCIAS	<p>Síntomas fisiológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jaquecas</li> <li>➤ Alta presión sanguínea</li> <li>➤ Enfermedad cardíaca</li> <li>➤ Problemas gastrointestinales</li> <li>➤ Problemas dermatológicos</li> </ul>
	<p>Síntomas psicológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ansiedad</li> <li>➤ Depresión</li> <li>➤ Disminución de la satisfacción en el trabajo</li> </ul>
	<p>Síntomas en el comportamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Productividad</li> <li>➤ Ausentismo</li> <li>➤ Falta de cooperación con los empleados</li> <li>➤ Incremento de quejas</li> </ul>

*Nota.* Adaptado de Robbins, Timothy A. Judge.

**a) Síntomas fisiológicos**

La mayor parte de la atención que se prestó en un principio al estrés estaba dirigida a los síntomas fisiológicos que presenta en la persona.

Esto se debía sobre todo al hecho de que el tema era investigado por especialistas en la salud y las ciencias médicas. Estas investigaciones llevaron a la conclusión de que el estrés podía inducir cambios en el metabolismo, aumentar los ritmos cardíaco y respiratorio, incrementar la presión sanguínea, producir jaquecas e inducir ataques cardíacos. (Robbins & Judge, 2009, p. 642).

Los síntomas fisiológicos están relacionados directamente con la salud de la persona, son síntomas que pueden provocar enfermedades graves o hasta la muerte de una persona.





### **b) Síntomas psicológicos**

El estrés ocasiona insatisfacción. “Es el efecto psicológico más simple y obvio del estrés. Sin embargo, el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos: por ejemplo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento e indecisión” (Robbins y Judge, 2009, p. 642). En este los sentido las múltiples investigaciones realizadas indican que cuando se coloca a las individuos en trabajos con exigencias múltiples, o en los que hay una falta de claridad sobre los obligaciones, autoridad y responsabilidades, aumentan tanto el estrés como la insatisfacción de la misma provocando a la persona alejarse de su entorno y llegue a un estado de depresión.

### **c) Síntomas conductuales**

Los síntomas conductuales o de comportamiento son definidos por Robbins y Judge (2009), “Como aquellos síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, más tabaquismo y consumo de alcohol, habla rápida, inquietud y desórdenes del sueño”(p.642). Estos síntomas están relacionados con la organización, en donde la persona muestra un desinterés, ausentismo en el trabajo que realiza y esto hace que la organización no pueda lograr los objetivos y metas establecidos en un tiempo determinado, también la persona descuida su vida personal y llega a refugiarse en las bebidas.

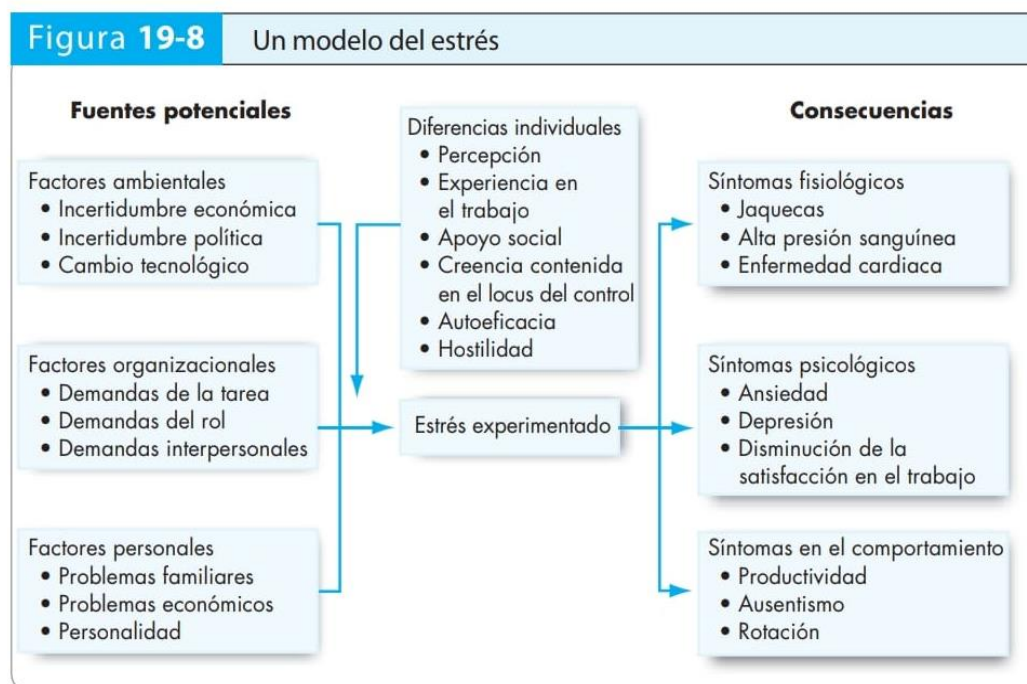
#### **3.2.4 Modelo de Fuentes potenciales del estrés según Robbins y Judge**

El modelo de estrés según Robbins y Judge (2009) “Es un intento de facilitar la medición de aquellos Factores que influye sobre el estrés laboral a través de una serie de dimensiones” (p.638). Las cuales se muestra en el modelo de la siguiente figura donde se plantea tres categorías de estresores potenciales: los factores ambientales que están relacionados con ambiente de trabajo, las organizacionales relacionados con las actividades y personales relacionados con uno mismo, las cuales son consideradas para las dimensiones del estrés laboral en la investigación y asimismo guardan una relación con el planteamiento del problema.



## Figura 2

### Modelo del estrés



*Nota.* Adaptado de Robbins Stephen & Judge; “comportamiento organizacional”, (2009).

Según la figura N° 1 modelo del estrés se puede visualizar tres tipos de factores los cuales son: los factores ambientales, factores organizacionales y factores individuales, este modelo de fuentes potenciales de estrés fue diseñado por el autor para hacer conocer que el ambiente, la organización y aspectos personales están relacionados con la persona y por lo tanto se mide la forma como percibe la persona. El estrés impacta sobre personas y su comportamiento, el cual tiene consecuencias sobre los síntomas fisiológicos, psicológicos y de comportamiento.

Y las dimensiones que se propone según Robbins y Judge (2009) son factores ambientales, factores organizacionales y factores personales que a continuación se desarrollarán:

#### 3.2.4.1 Factores ambientales

Los factores ambientales se refieren a las condiciones físicas y ambientales en el un lugar de trabajo por ello Robbins y Judge (2009), mencionan que:

Así como la incertidumbre ambiental influye en el diseño de la estructura de una organización, también influyen en los niveles de estrés entre los

empleados de esta. En realidad, las evidencias indican que la incertidumbre es la razón principal por la que las personas tienen problemas para manejar los cambios organizacionales. Hay tres tipos de factores ambientales: la incertidumbre económica, política y tecnológica. (p. 639)

Los factores ambientales según el autor Robbins y Judge se dividen en tres las cuales serán definidas a continuación:

**a) Incertidumbres económicas**

Cuando la economía está en contracción, por ejemplo, la gente siente ansiedad con respecto de la seguridad con su empleo.

**b) Incertidumbres políticas**

Las políticas de una institución como son (reglas, normas, detalles Administrativos) tienden a generar estrés.

**c) Cambio tecnológico**

Las nuevas innovaciones hacen que las habilidades y experiencia de los empleados queden obsoletas en un corto tiempo, ejemplo de ello son las nuevas computadoras, la robótica, automatización y otras formas similares de innovación tecnológica, siendo estas una amenaza para muchas personas que no se actualizan con las nuevas tecnologías implementadas en una organización y ocasionando el estrés.

**3.2.4.2 Factores organizacionales**

Los factores organizacionales están formados por una serie de elementos que se desarrollan dentro de la organización. Según Robbins y Judge (2009) afirman que “En una organización no faltan los factores que causan estrés. Ejemplo de ello son las presiones para evitar errores o finalizar las tareas en un tiempo limitado, un jefe demandante o insensible, y compañeros desagradables” (p.640). A continuación se presentan los siguientes tipos de factores organizacionales según Robbins y Judge (2009):



**a) Demanda de las tareas**

Son factores relacionados con el trabajo de una persona. Incluye el diseño del trabajo como es (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, etc.), condiciones de trabajo, y distribución física del lugar. Por ejemplo trabajar en un lugar saturado o donde el ruido y las interrupciones son constantes, aumenta la ansiedad y el estrés. También considerado con el nombre de exigencias de tarea relacionado directamente con el trabajo o actividad que realiza el trabajador en la organización.

**b) Las demandas del rol**

Se relaciona con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización. Los conflictos de roles generan expectativas difíciles de reconciliar y satisfacer. La sobrecarga del rol se percibe cuando se espera que la persona haga más de lo que el tiempo permite.

**c) Las demandas interpersonales**

Son mandatos creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros de trabajo y las malas relaciones interpersonales que se dan en una organización ocasionan estrés en el trabajador, en especial entre los empleados con una gran necesidad social.

**3.2.4.3 Factores personales**

Los factores personales se refiere o incluye aquellos factores de indole personal quiere decir de uno mismo. Según Robbins & Judge, (2009), nos dice que “La persona trabaja de 40 a 50 horas por semana pero las experiencias y problemas que las personas enfrentan en las otras 120 horas en que no laboran de cada semana se reflejan en el trabajo. Entonces, nuestra categoría final incluye los factores de la vida personal del empleado sobre todo los familiares, problemas económicos y las características inherentes a la personalidad. (p.640)

Son factores directamente relacionados con uno mismo en el cual se encuentra la familia, la economía y la personalidad, el concepto nos dice



que las horas que pasa una persona en casa a veces con muchos problemas se ve reflejado en el trabajo de esta forma disminuye su desempeño.

#### **a) Los problemas familiares**

Los problemas familiares se refieren a los conflictos que van más allá de la pareja y según Robbins & Judge (2009), “Las dificultades conyugales, la ruptura de una relación y problemas con la disciplina de los hijos, son ejemplos de problemas de relación que crean estrés en los empleados” (p. 640). Las cuales no se quedan en la puerta de entrada cuando llegan a su centro de labores. Los problemas de cualquier índole siempre tienden a interferir en el trabajo de uno.

#### **b) Los problemas económicos**

Se entiende por problemas económicos al conjunto de fenómenos producidos cuando los recursos no son lo suficiente para satisfacer las necesidades. Según Robbins & Judge (2009) “Son creados por la misma persona que tienden a excederse en sus recursos económicos es otro conjunto de dificultades personales” (p. 640). Es decir, los síntomas del estrés expresados en el trabajo en realidad se originan en la personalidad del individuo.

### **3.2.5 Tipos de estresores laborales**

Los tipos de estresores laborales se clasifican en tres grupos las cuales son estresores del ambiente físico, estresores de la tarea y estresores de la organización:

#### **3.2.5.1 Estresores del ambiente físico**

Los estresores del ambiente físico son aquellas que están relacionados directamente con el lugar de trabajo, para Sanchez Florencia (2011), “Dentro de los estresores del ambiente físico se encuentran la iluminación, el ruido, y la temperatura, las cuales son esenciales dentro de una organización” (p. 19).

- a. La iluminación.** Trabajar en turno nocturno y diurno no es lo mismo ya que la iluminación es muy importante para un ambiente físico de trabajo.
- b. El ruido:** Al trabajar con timbres continuamente dentro de una organización, puede afectar no solo al oído del individuo, sino al



desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc. Cuando existe un ambiente de trabajo adecuado los colaboradores tienden a desempeñarse eficazmente, mientras que ambientes inadecuados sucede lo contrario.

- c. **La temperatura.** Cuando se trabaja en un ambiente donde la calor es intensa o es demasiado frio genera a la persona incomodidad, irritabilidad.

### 3.2.5.2 Estresores de la tarea

Hace referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y su organización que pueden ser desencadenantes del estrés. La generación de estrés varia de una personas a otras ya que las particularidades de cada actividad van funcionando de acuerdo a lo que gusta hacer. Según Sanchez Florencia (2011), “Cuando la tarea se adecua a las expectativas y a la capacidad profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran la carga mental de trabajo, el control sobre la tarea” (p. 20).

- a. **La carga mental de trabajo:** Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para realizar la tarea,
- b. **El control sobre la tarea:** Esto se puede observar cuando las actividades o trabajos a ejecutar no se adecua a los conocimientos y habilidades de la persona.

### 3.2.5.3 Estresores de la organización

Los principales estresores son:

- a. **Conflictos y ambigüedad de rol:** Se produce cuando hay demandas exigentes en el trabajo, para Sanchez Florencia (2011), “Esto se da cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización” (p.20). conllevando a conflictos entre trabajadores, cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos, metas y la responsabilidad, nos puede estresar.
- b. **La jornada de trabajo excesiva:** es un agotamiento en el trabajador y una disminución en su productividad. Según Sanchez Florencia (2011), “Ocasiona degaste no solo corporal sino también intelectual e imposibilita a la persona a desarrollar sus actividades de forma



eficiente” (p. 20). Tales fuerzas realizadas pueden producir efectos inesperados en ella.

- c. **Las relaciones interpersonales:** Se puede convertir en una fuente de estrés. Cuando un trabajador le trata mal a sus compañeros. En cambio cuando existe una buena comunicación interpersonal, apoyo social entre compañeros así como de la organización, se disminuyen los efectos negativos del estrés laboral.

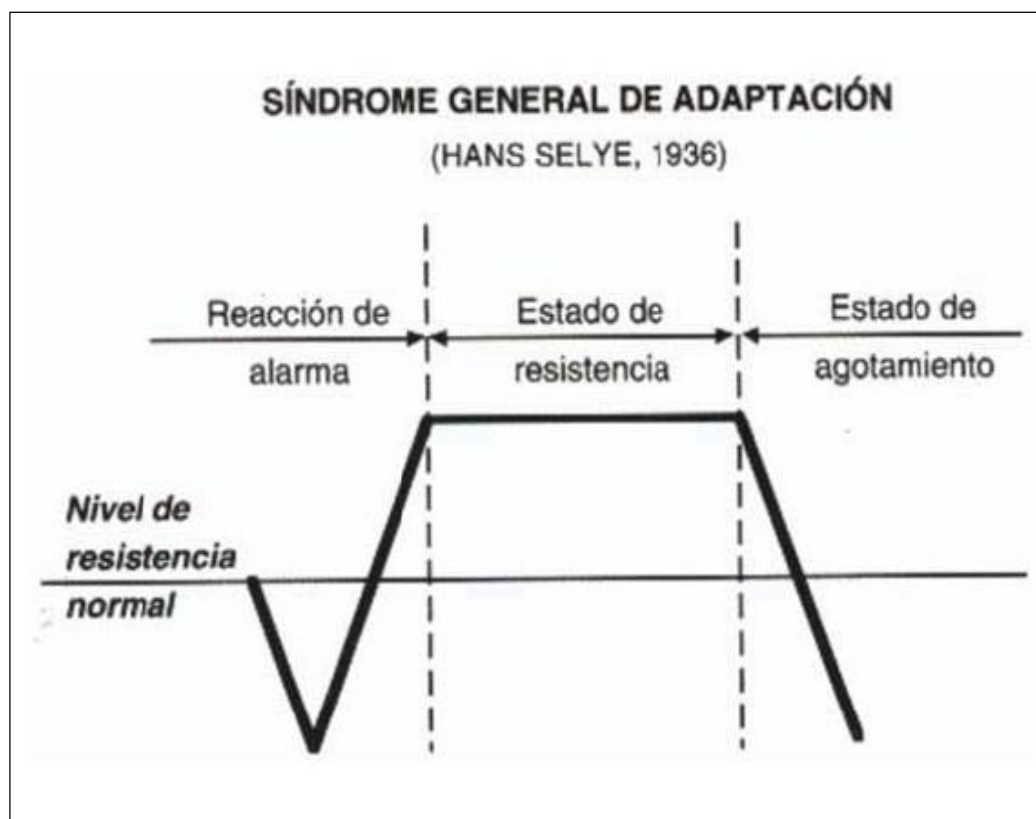
### 3.2.6 El modelo de Selye

Selye (como se cito en Valera ,2019) “Elaboro un modelo mas completo de la respuesta humano a los factores del estrés. El modelo se conoce como el Sindrome de Adaptacion General, se basa en la respuesta del organismo ante una situación de estrés ambiental distribuida en tres fases” (p.54) las cuales son:

- a) **Fase de alarma.** Ante la percepción de una posible situación de estrés, el organismo empieza a desarrollar una serie de alteraciones de orden fisiológico y psicológico (ansiedad, inquietud, etc.) que lo predisponen para enfrentarse a la situación estresante. La aparición de estos síntomas está influida por factores como los parámetros físicos del estímulo ambiental (intensidad del ruido), factores de la persona, el grado de amenaza percibido y otros como el grado de control sobre el estímulo o la presencia de otros estímulos ambientales que influyen sobre la situación. Selye (como se cito en Valera, 2019, p.54).
- b) **Fase de resistencia.** Supone la fase de adaptación a la situación estresante. En ella se desarrollan un conjunto de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales y comportamentales destinados a "negociar" la situación de estrés de la manera menos lesiva para la persona. Disminución de la resistencia general del organismo, disminución del rendimiento de la persona, menor tolerancia a la frustración o presencia de trastornos fisiológicos más o menos permanentes y también de carácter psicossomático. Selye (como se cito en Valera, 2019, p.54).
- c) **Fase de agotamiento.** Si la fase de resistencia fracasa, es decir, si los mecanismos de adaptación ambiental no resultan eficientes se entra en la fase de agotamiento donde los trastornos fisiológicos, psicológicos o psicossociales tienden a ser crónicos o irreversibles., que implican activación fisiológica, emocional, mental y comportamental. selye (como se cito en Valera, 2019. P.54).





**Figura 3***Fases del Estrés Laboral.*

*Nota.* Adaptado de Hans Selye.

### 3.2.7 Desempeño laboral

Según el diccionario de la real Academia Española el verbo desempeñar es “Cumplir las obligaciones inherentes a una profesión, cargo u oficio”.

Boudreau y Milkovich (2000) “El desempeño laboral se define como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar, las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas las variables (320). Según lo que menciona el autor líneas arriba se deduce que el desempeño es la habilidad técnica, humana de cada persona que le diferencia de los demás.

Bittel (2000), “Plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía” (p. 320). Por tanto, el desempeño es parte de la persona y que se vincula con las habilidades técnicas, conceptuales y humanas que apoyan en las



acciones del trabajador, en favor de lograr metas de la empresa o institución donde labora.

Chiavenato (2007), “Define el desempeño, como la acción o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de objetivos de la organización” (p. 314). Un buen desempeño laboral es la fortaleza más importante con la cuenta una organización para lograr las metas establecidas ya sea en el corto y largo plazo.

La importancia de este enfoque reside en el hecho que el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan en función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización. El desempeño laboral se logra siempre que las personas tengan claramente definidos cuales son los objetivos de empresa.

### 3.2.7.1 Características del desempeño laboral

Flores (como se cito en Acuña 2017) Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- a. Adaptabilidad:** Con respecto a la adaptabilidad Flores (como se cito en Acuña 2017), plantea como “La capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en un grupo o individual. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades de (los) receptores (es). Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones” (p.7,8).
- b. Iniciática:** con respecto a la iniciativa Flores (como se cito en Acuña 2017) plantea como “La intensión de influir activamente sobre los conocimientos para alcanzar los objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptar pasivamente (p.7). Es cuando la persona demuestra sus habilidades.
- c. Conocimiento:** Flores (como se cito en Acuña 2017) plantea al conocimiento como “Al nivel alcanzado de conocimiento técnico y/o profesionales en áreas relacionadas con su trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia” (p.7).



- d. Trabajo en equipo:** Con respecto al trabajo en equipo Flores (como se cito en Acuña 2017) plantea como “A la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso” (p.8).
- e. Estándares de trabajo:** se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permita retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- f. Desarrollo de talentos:** Flores (como se cito en Acuña 2017) se refiere “A la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros” (p.8).
- g. Potencia el diseño de trabajo:** se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
- h. Maximiza el Desempeño:** se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño desarrollo proporcionado capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

### 3.2.7.2 Factores del desempeño laboral

Las entidades para poder brindar un servicio de calidad deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se tiene la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador (Newstrom, 2007, p.214 ).

#### a. Satisfacción del trabajo

Se refiere al nivel de satisfacción, de gusto que un empleado presenta en relación a su trabajo, es decir a la actividad que va realizando y al entorno que lo rodea. Según Newstrom (2007 ) “Es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. (p.218). La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: supervisión,

equipo de trabajo, estructura organizativa entre otros. La satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones de comportamientos; estas actitudes ayudan a los gerentes a determinar que el trabajo que realicen a futuro tendrá buenos resultados.

#### **b. Autoestima**

La autoestima se refiere al “Grado en que los individuos se agradan o desagradan a sí mismos, sea que se vean como capaces y efectivos, y sientan que tienen o no el control de su entorno” (Robbins y Judge, 2009, p.111).

#### **c. Trabajo en equipo**

Es importante tener en cuenta, que el trabajo realizado por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los interesados a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad de trabajo. Cuando se realiza un trabajo en equipo los resultados obtenidos serán favorable para la organización.

#### **d. Capacitación del trabajador**

Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

### **3.2.7.3 Dimensiones del desempeño laboral**

#### **a) Competencias laborales**

Una competencia laboral se define como al conjunto de conocimientos habilidades que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo específico. según Chiavenato (2007) afirma que “Las competencias son aquellas cualidades personales esenciales para desarrollar las actividades y que diferencian el desempeño de las persona. Todo colaborador debe poseer un conjunto de competencias fundamentales para desarrollar sus actividades en la organización” (p. 407).

La definición anterior puede complementarse con la siguiente definición de Morales Medina (2010) quien define:



Como la habilidad para desempeñar un conjunto de actividades de manera competente. Sin embargo, hoy en día es cada vez más común encontrar las descripciones de puestos, o los requerimientos de nuestros superiores en términos de competencia. La competencia Laboral es el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas u actitudes que son aplicables al desempeño de una función productiva a partir de los requerimientos de calidad y eficiencia esperados por el sector productivo. Es conocida también como un conjunto de actividades, destrezas, habilidades y conocimientos requeridos para ejecutar con calidad determinadas funciones productivas en un ambiente de trabajo. (p. 9).

La competencia laboral se basa en tres cualidades importantes para desempeñar las actividades y que diferencian el desempeño de cada persona, las cuales son:

- **Conocimiento:** es una facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas. El conocimiento es un activo invisible e intangible que se encuentra en la mente de las personas o, en algunos casos, se encuentra archivado en sistemas de información administrados mediante informes, perfil de productos o servicios, diagramas de flujo, etc. La administración del conocimiento es la actividad determinante de la organización para efectos de obtener una ventaja competitiva (Chiavenato, 2007, p.112)

Una persona cuando posee suficientes conocimientos realizara su trabajo eficientemente.

- **Habilidad:** La habilidad es la aptitud innata que nace de una persona, es talento, destreza o capacidad que muestra una persona para llevar a cabo un actividad y por supuesto alcanzar el éxito. La mayoría de seres humanos, incluso aquellos que observan algún problema motriz o discapacidad intelectual, entre otros, se distinguen por algún tipo de aptitud. (Corcino, 2013, p.47) así como menciona líneas arriba todos los seres humanos poseemos habilidades técnicas, humanas y conceptuales únicas para realizar alguna tarea o actividad.



Robbins (2004) Menciona que “Robert L. Katz identifico tres habilidades Administrativas esenciales las cuales son habilidades técnicas, habilidades humanas y habilidades conceptuales” (p.5).

**Habilidades técnicas:** Comprenden la capacidad de aplicar conocimientos especializados o experiencia. Todos los trabajos requieren experiencia especializada y muchas personas adquieren sus destrezas técnicas en su puesto de trabajo.

**Habilidades humanas:** Es la capacidad que tiene un individuo para trabajar con las personas, de entenderlas y motivarlas tanto en lo individual como en grupo.

**Habilidades conceptuales** Los administradores deben poseer la facultad mental de analizar y diagnosticar situaciones complicadas en donde se requiera buscar soluciones.

- **Actitudes**

La actitud es el comportamiento habitual que se produce en diferentes circunstancias. Según Robbins (2009):

Las actitudes son declaraciones evaluadoras, ya se favorables o desfavorables, respecto de un objetos, personas o acontecimientos. Reflejan cómo se siente un individuo hacia algo. Cuando una persona dice, “me gusta mi trabajo”, expresa una actitud hacia el trabajo. Lógicamente, los gerentes no se interesan en todas las actitudes de un empleado. Se interesan de manera especial en las actitudes relacionadas directamente con el trabajo. Las tres actitudes más conocidas son la satisfacción en el trabajo, la participación en el trabajo y el compromiso organizacional, los cuales han sido temas conocidos ampliamente para los investigadores organizacionales (p.344).

La satisfacción en el trabajo se refiere al grado en que la persona se sienta satisfecho con el trabajo, cuando la persona participa activamente en el trabajo se puede decir que tiene buena actitud.



### **b) Eficiencia**

Stonner y Freeman (1996) Afirman que “Es la capacidad para hacer correctamente las cosas, es un concepto que se refiere a insumos – productos. Un gerente eficiente es el que obtiene productos o resultados medios. (p.39). Mide la relación entre los productos finales generados con respecto a los materias o recursos utilizados, a alcanzar un cierto nivel de producción utilizando el mínimo de recursos posibles.

Enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización. No se preocupa por los fines, sino por los medios. (Chiavenato, 2007, p.24)

### **c) Eficacia**

Chiavenato (2007) define a la eficacia como “El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles”. (p.25). Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la organización y en qué medida está cumpliendo con sus objetivos establecidos, no considera necesariamente los recursos asignados.

Stonner y Freeman (1996) Afirma “eficacia es la capacidad para determinar objetivos apropiados, hacer lo que se debe hacer” (p.39).

#### **3.2.7.4 Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan en su centro de trabajo. Según Chiavenato (2008) señala que:

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso a través del cual, en forma integral, sistemática y realizada por parte de los jefes inmediatos, se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y

cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (p. 254)

Esta evaluación se realiza sobre la base del trabajo desarrollado, los objetivos fijados, las responsabilidades asumidas y las características personales, todo ello, con vista a la planificación y proyección de acciones futuras, aun mayor desarrollo del individuo del grupo y de la organización.

**a. Objetivos:** En forma específica los objetivos de la evaluación de colaboradores sirven para:

- El mejoramiento del desempeño laboral.
- Reajustar las remuneraciones.
- Ubicar a los colaboradores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas.
- La rotación y promoción de colaboradores.
- Detectar necesidades de capacitación de los colaboradores.

**b. Importancia**

- Es importante para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requeridas para un programa de selección.
- Esta técnica igualmente es importante porque permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo.
- Otro uso importante de las evaluaciones al colaborador, es el fenómeno de la mejora de resultados. En este aspecto se utiliza para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

**c. Responsabilidades en la evaluación de colaboradores**

- **El gerente:** en la mayor parte de las organizaciones, el gerente como administrador de personas tiene una responsabilidad de línea por el desempeño de sus colaboradores.
- **El colaborador:** algunas organizaciones más democráticas permiten que al mismo individuo responda por su desempeño y realice su auto evaluación.





- **Equipo de trabajo:** el equipo del área administrativa también puede evaluar el desempeño de cada uno de sus miembros y programar con cada uno ellos las medidas necesarias para mejorarlos cada vez más. En este caso, el equipo responde por la evaluación del desempeño de sus miembros y define sus objetivos y metas.
- **El área de gestión personal.** Es una alternativa más corriente de la organización más conservadora, aunque están dejando de practicarlas por su carácter centralista burocrático en extremo. En este caso, el área de recursos humanos o de personal, responde por la evaluación del desempeño de todos los miembros de la organización.

### 3.3 Marco conceptual

#### Estrés

OMS (2016), considera como “una epidemia mundial al estrés laboral, las causas más comunes del estrés laboral se debe a riesgos psicosociales que se relacionan con la distribución del trabajo, su diseño y las condiciones del empleo”, así como las condiciones externas que pueden tener influencia sobre la salud, el desempeño.

Siempre se ha escuchado hablar de estrés en la sociedad donde se encuentran, y a menudo las palabras estrés y otros términos como el miedo, angustia, depresión son casos complicados y difíciles delimitar claramente.

#### Estrés laboral

El estrés laboral es la reacción que puede tener un individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2004).

#### Psicosociales

Se refiere a la conducta humana y su inserción en la sociedad, el accionar individual analizado desde los aspectos sociales.

#### Jaqueca

Dolor de cabeza recurrente e intenso, localizado en un lado de la cabeza y relacionado con alteraciones vasculares del cerebro (Real Academia Española).





### **Incertidumbre**

Real Academia Española define como la “falta de seguridad, de confianza o de certeza sobre algo, especialmente cuando crea inquietud”.

### **Ausentismo**

Real Academia Española “define como la costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes anejos a un cargo”.

### **Autonomía**

Grado en que el trabajo proporciona libertad sustancial, independencia y discrecionalidad para que el individuo programe sus actividades y determine los procedimientos para desempeñarlas.

### **Estructura organizacional**

Una estructura organizacional define cómo se dividen o se agrupan y coordinan formalmente las tareas en el trabajo. Hay seis elementos básicos que deben abordar los administradores cuando diseñan la estructura de su organización: especialización laboral departamentalización, cadena de mandos, tramo de control, centralización y descentralización y formalización.

### **Metabolismo**

Real Academia Española define como el conjunto de reacciones bioquímicas y procesos fisicoquímicos que ocurren en una célula y en el organismo.

### **Monotonía**

Modo en que sucede o se desarrolla una cosa de manera repetida y sin cambios.

### **Reorganizar**

Reorganizar es cualquier cambio o modificación, parcial o total, en la estructura de una organización. La decisión de llevar a cabo el proceso de reorganizar corresponde al director general o la alta gerencia.

### **Desempeño**

Incluye aquellas acciones conductas que son relevantes para las metas de la organización y pueden medirse en términos del rendimiento del trabajador.



## **Actitud**

Son evaluaciones favorables o desfavorables de carácter cognoscitivo, sentimientos, y tendencias actuales persistentes respecto a un objeto, idea o persona. Es un comportamiento o sentimiento de una persona frente a otra, un objeto o hecho determinado (Robbins S. P., 2004).



## CAPÍTULO IV

### METODOLÓGICA

#### 4.1 Tipo y nivel de investigación

##### 4.1.1 Tipo de investigación

El trabajo de investigación realizada se orienta al tipo de investigación básica porque solamente a partir de los estudios de las variables aportare conocimientos teóricos y científicos. Según Valderrama Mendoza (2016), indica “Que la investigación básica está destinada a aportar un conjunto de conocimientos de manera organizada; es decir se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico” (p. 164).

##### 4.1.2 Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación es de nivel correlacional.

La investigación correlacional tiene como propósito reconocer la relación entre variables. Según el autor Hernandez et al. (2014) “Este tipo de estudios tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular” (p.93).

Por otro lado Bernal Torres (2010), señala que la “Investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero no relaciones causales” (p. 114). Por ello La finalidad de la investigación es determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño para luego construir las respectivas conclusiones y recomendaciones.

#### 4.2 Método y diseño de investigación

##### 4.2.1 Método

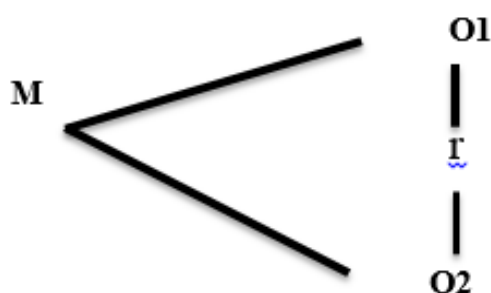
En la presente investigación correlacional se trabajara con el método deductivo, donde se inician de un análisis de general para llegar a lo particular, Permitiendo partir de proposiciones o supuestos generales que se deriva a otra proposición o juicio particular. Según Bernal Torres (2010), “Metodo deductivo consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El metodo se inicia con el analisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etc de aplicación

universal y de comprobada validez, para aplicar a soluciones o hechos particulares” (p. 59).

#### 4.2.2 Diseño

El diseño más indicado para esta investigación es de tipo no experimental, transeccional correlacional; no experimental porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la unidad de gestión educativa local de la Provincia Cotabambas; transeccional, puesto que la recolección de información se hará en un solo momento y en un tiempo único y correlacional, porque se determina la relación entre el estrés laboral y desempeño del Personal Administrativo.

Hernandes Sampieri (2014) Afirma que: “Los diseños transaccionales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y correlacionales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces únicamente en términos correlacionales” (p.154 y 157).



**DONDE:**

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = variable 2

r = relación entre las variables de estudio.

#### 4.3 Población y muestra

La presente investigación se desarrolla en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas.

#### 4.3.1 Población

La población es un conjunto de elementos que tienen características similares, según el autor Hernández et al. (2014) “una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174). Las cuales se tomarán en cuenta al seleccionar.

(Sanchez Florencia, 2011) La población en la presente investigación, está conformada por el total del Personal Administrativo en la unidad de Gestión Educativa local de la Provincia de Cotabambas, quienes vienen laborando en las diferentes Áreas, los cuales tienen diferentes niveles de instrucción (profesional, auxiliar y técnica). Siendo un total de 49 trabajadores Administrativos.

#### 4.3.2 Muestra

El tipo de muestra es no probabilístico por conveniencia, considerando que la población de estudio es reducida, por tanto el cuestionario se aplicará en su totalidad al 100% de los trabajadores sin discriminación alguna.

León y Montero (como se citó por Sanchez 2011), plantea “Ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”

Para la muestra de la investigación se tomó a la misma población que tiene 49 trabajadores Administrativos.

#### 4.4 Procedimientos de la investigación

La presente Investigación se desarrolla en varias fases o etapas.

**Primera Fase:** se realizó a través de la planificación de las diversas actividades para dar cumplimiento de la investigación, donde se buscó la información referente al marco teórico correspondiente a las variables de estudio y sus respectivas dimensiones.

**Segunda Fase:** está referido al desarrollo del contenido metodológico donde se establece la relación entre el planteamiento del problema, objetivos e hipótesis y el método de estudio respectivamente.

**Tercera fase:** está referida a la investigación de campo en donde a través de la técnica de observación se procederá a recabar la información utilizando las técnicas de encuesta y observación a través de sus respectivos instrumentos como el cuestionario.

**Cuarta fase:** está referida al análisis, interpretación de los resultados, la que nos permitirá contrastar las hipótesis planteadas respecto a la asociación o relación que pueda existir



entre el estrés laboral y el desempeño del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local y finalmente la elaboración de conclusiones y recomendaciones.

## **4.5 Técnica e instrumentos de investigación**

### **4.5.1 Técnicas de investigación**

#### **4.5.1.1 Encuesta**

Una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de la investigación en la un investigador recopila información a través de la técnica, Según Arias (2012), “ se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema particular” (p. 72).

En la presente investigación la recolección de información se hará a través de la técnica de la encuesta. Planteando preguntas adecuadamente formuladas a los sujetos materia de investigación, es decir al personal administrativo que labora actualmente en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas.

### **4.5.2 Instrumentos de investigación**

#### **4.5.2.1 Cuestionario**

Según Hernández et al. (2014), considera que “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p.217).

Por consiguiente el instrumento que se utilizara, para la recolección de datos será el cuestionario: el cual fue aplicado en el mes de setiembre , contiene 16 interrogantes para la variable estrés laboral y 15 interrogantes para la variable desempeño del personal. para medir las variables en estudio se aplico a escala de likert, la misma que se presenta en cada ítem cinco alternativas, a partir de las cuales los encuestados pueden elegir, con la finalidad de señalar su nivel de acuerdo a las puntuaciones Nunca(1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) y Siempre (5). Y para facilitar la interpretación de las puntuaciones del estrés laboral y desempeño fueron adecuadas a la cualitativa anterior, según el siguiente criterio, Muy Muy Bajo (1)Bajo (2) Moderado(3) Alto (4) y Muy Alto (5).



#### 4.6 Análisis de fiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach

Según el autor Hernandez et al. (2014), señala que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Es por eso que se aplicó el análisis de confiabilidad De Alfa de Cronbach con los 31 ítems de las dos variables que se pueden ver en las tablas mostradas más adelante, también para explicar mejor se muestra el resultado de Alfa de Cronbach de cada variable.

Como criterio general, George & Mellery (como se citó en Andrés, 2017) sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach. (p. 4).

**Tabla 2**

*Criterios para evaluar con Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	Medición	Escala de valoración
Coeficiente alfa	> 0.9	Es excelente
Coeficiente alfa	> 0.8	Es bueno
Coeficiente alfa	> 0.7	Es aceptable
Coeficiente alfa	> 0.6	Es cuestionable
Coeficiente alfa	> 0.	Es pobre
Coeficiente alfa	< 0,5	Es inaceptable

*Nota.* Obtenido de George y mellery SPSS for Windows step by step.

##### 4.6.1 Coeficiente de fiabilidad de la variable: estrés laboral

**Tabla 3**

*Análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach del variable estrés laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	16

*Nota.* Elaboración propia del análisis estadístico y base de datos Spss statistics 24.

Según los resultados obtenidos con el estadístico Spss statistics 24 mediante el Alfa de Cronbach En la tabla N° 3 se observa el resultado de fiabilidad de 0,814, lo cual nos indica que el instrumento es fiable para la investigación de la variables estrés laboral.

#### 4.6.2 Coeficiente de fiabilidad de la variable: desempeño

**Tabla 4**

*Análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach del variable desempeño del personal*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	15

*Nota.* Elaboración propia del análisis estadístico y base de datos Spss statistics 24.

Según los resultados obtenidos con el estadístico Spss statistics 24 mediante el Alfa de Cronbach En la tabla N° 4 se observa el resultado de fiabilidad de 0,878, lo cual nos indica que el instrumento es fiable para la investigación del variable desempeño.

#### 4.6.3 Análisis documentario

En la presente investigación se utilizó también el análisis documentario para elaboración del marco teórico.

Esta técnica basada en fichas bibliográficas que tienen como propósito analizar material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Para una investigación de calidad, se sugiere utilizar simultáneamente dos o más técnicas de recolección de información, con el propósito de contrastar y complementar los datos. (Bernal Torres, 2010, p. 194).



## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 5.1 Análisis de los resultados

En este capítulo se realiza la descripción del resultado del estrés laboral y su relación con el desempeño del Personal en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia Cotabambas.

##### 5.1.1 Aspectos generales de la población

**Tabla 5**

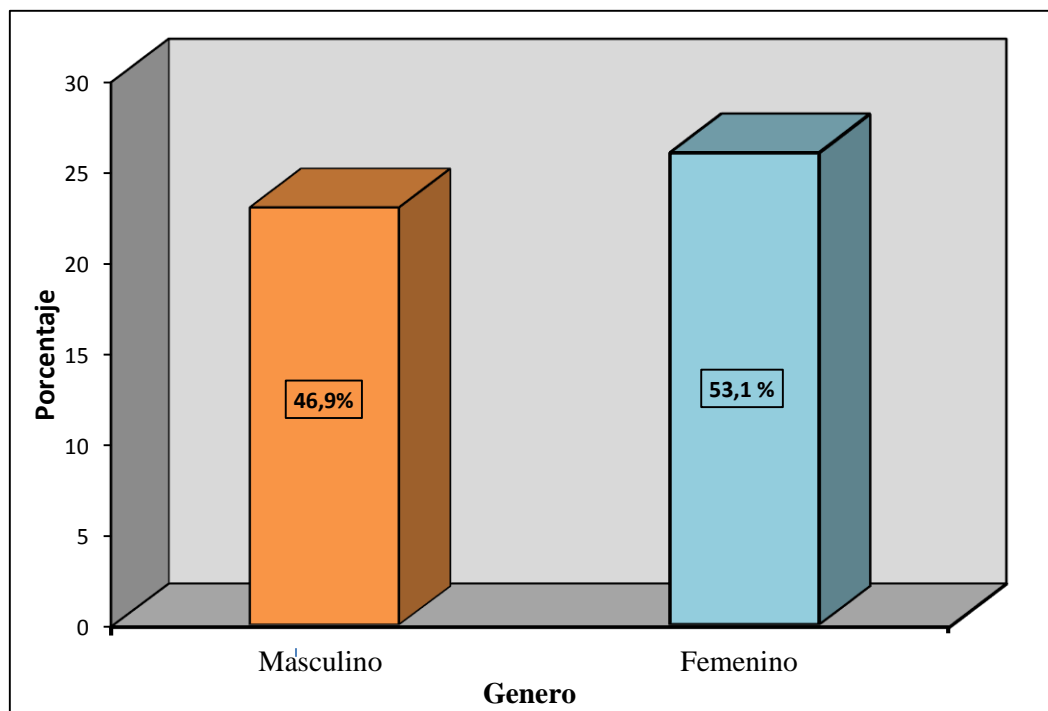
*Genero del Personal Administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Masculino	23	46,9	46,9	46,9
	Femenino	26	53,1	53,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a la encuesta realiza.

**Figura 4**

*Genero del personal Administrativo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Según la tabla N° 5 y figura N° 4 aplicado el instrumento se puede observar que de un total de 100% (49) administrativo de la Unidad de Gestión educativa Local de Cotabambas. El 53,1% (26) del personal son de género Femenino y el 46,9% (23) son de género Masculino.

Esto nos indica que la mayor cantidad del Personal que labora en la Unidad de gestión educativa local de Cotabambas es de género Femenino.

**Tabla 6**

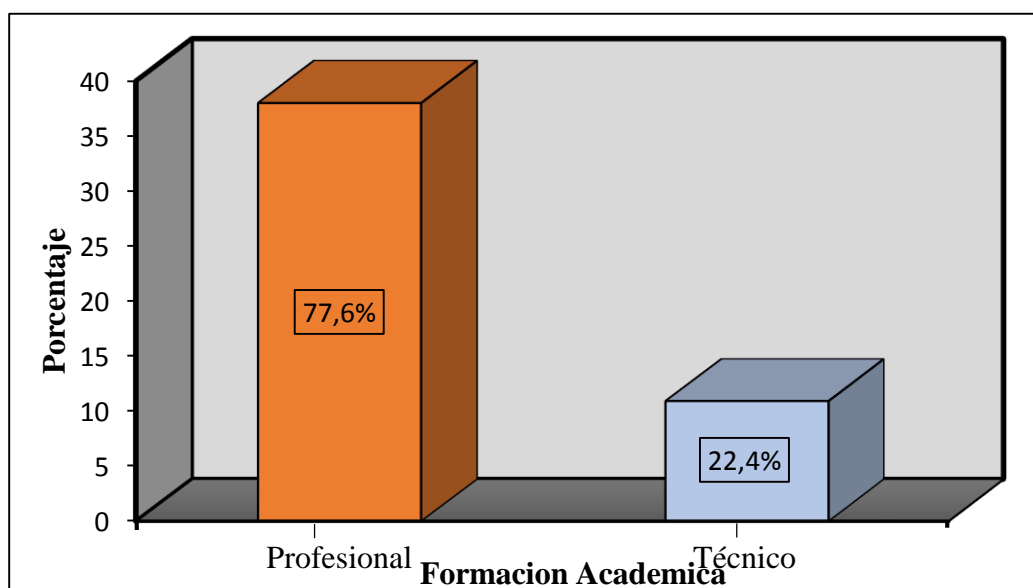
*Formación Académica del personal Administrativo.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Profesional	38	77,6	77,6	77,6
	Técnico	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

**Figura 5**

*Formación Académica del Personal Administrativo.*



*Nota.* Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Según la tabla N° 6 y figura N° 5 según los resultados obtenidos se puede observar que del 100% (49) de administrativo de la Unidad de Gestión educativa Local de Cotabambas. El 77,6% (38) del personal son Profesionales y el 22,4% (11) son Técnicos.

Esto nos demuestra que en su mayoría el Personal Administrativo dentro de Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia Cotabambas según los datos de muestra, cuenta con una carrera Profesional.

**Tabla 7**

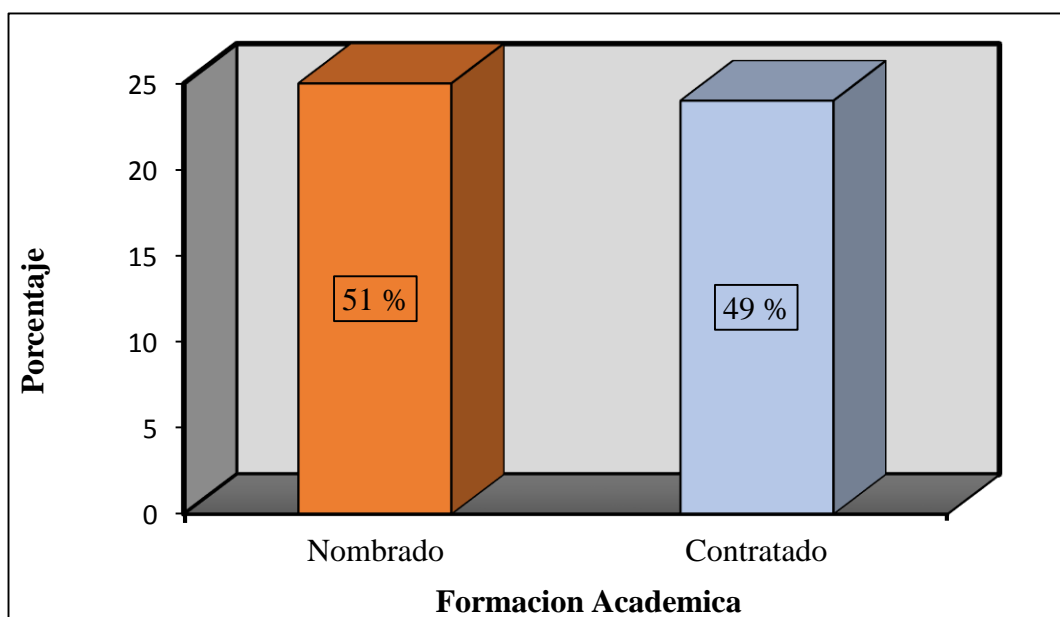
*Condición laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nombrado	25	51,0	51,0	51,0
	Contratado	24	49,0	49,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

**Figura 6**

*Condición laboral.*



*Nota.* Elaboración propia en base a la encuesta realizada.

Según la tabla N° 7 y figura N° 6 según los resultados obtenidos se puede observar que del 100% (49) de administrativo de la Unidad de Gestión educativa Local de Cotabambas. El 51% (25) del Personal son Nombrados y el 49% (24) contratados.

Esto nos demuestra que la mayor cantidad de Personal Administrativo dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, es Nombrado.

### 5.1.2 Análisis de la Variable 1 (Estrés laboral)

**Tabla 8**

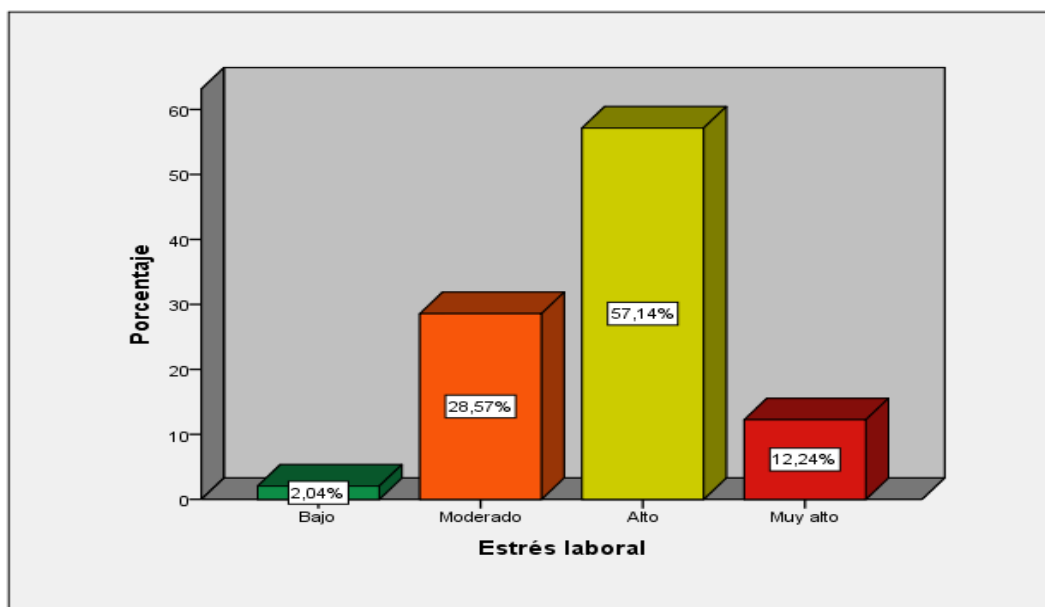
*Distribución de frecuencias del estrés laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Moderado	14	28,6	28,6	30,6
	Alto	28	57,1	57,1	87,8
	Muy alto	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SPSS 24.

**Figura 7**

*Distribución de porcentual del Estrés laboral.*



*Nota.* Elaboración propia, 2019.

Según la tabla N° 8 y figura N° 7, se puede observar que el 57,14% que corresponde a 28 trabajadores, presentan un estrés laboral alto, considerando los datos respecto al estrés producido por factores ambientales, organizacionales y personales. Además, se observa que un considerable 28,57% (14 trabajadores) reflejan un estrés laboral moderado; mientras que 6 trabajadores (12,24%) presentan un estrés muy alto y un 2,04% (1) estrés bajo.

**a. Análisis de la dimensión factores ambientales**

**Tabla 9**

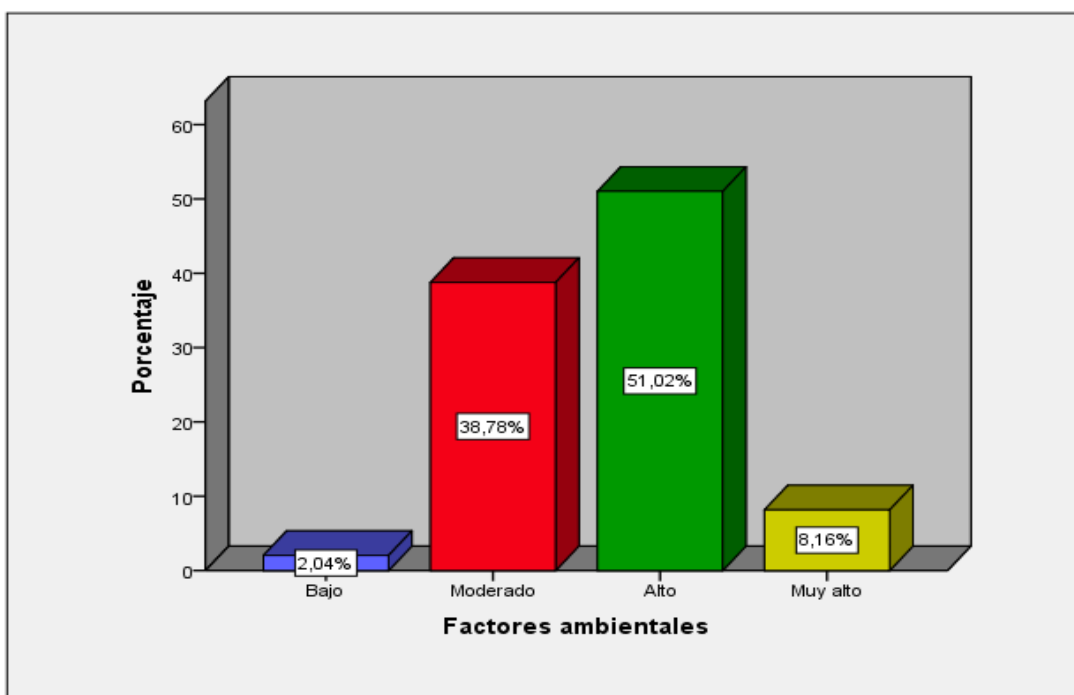
*Distribución de frecuencia de los factores ambientales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Moderado	19	38,8	38,8	40,8
	Alto	25	51,0	51,0	91,8
	Muy alto	4	8,2	8,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SSPSS 24.

**Figura 8**

*Distribución porcentual de los factores ambientales.*



Nota. Elaboración propia, 2019.

Según la tabla N° 9 y figura N° 8, se puede observar que el 51.02% que corresponde a 25 trabajadores, presentan un alto estrés laboral generado por factores ambientales, producto de la inseguridad en su remuneración, inseguridad por el puesto de trabajo debido a las rotaciones inesperadas, cambio de las tecnologías, condiciones físicas de trabajo no son adecuadas debido a la mala distribución de espacios físicos entre otros aspectos. Un 38,78% que equivale a 19 trabajadores tiene un estrés moderado,

8,16% (4 trabajadores) con alto estrés laboral y 2,04% (1 trabajador) presenta un estrés bajo.

**b. Análisis de la dimensión factores organizacionales**

**Tabla 10**

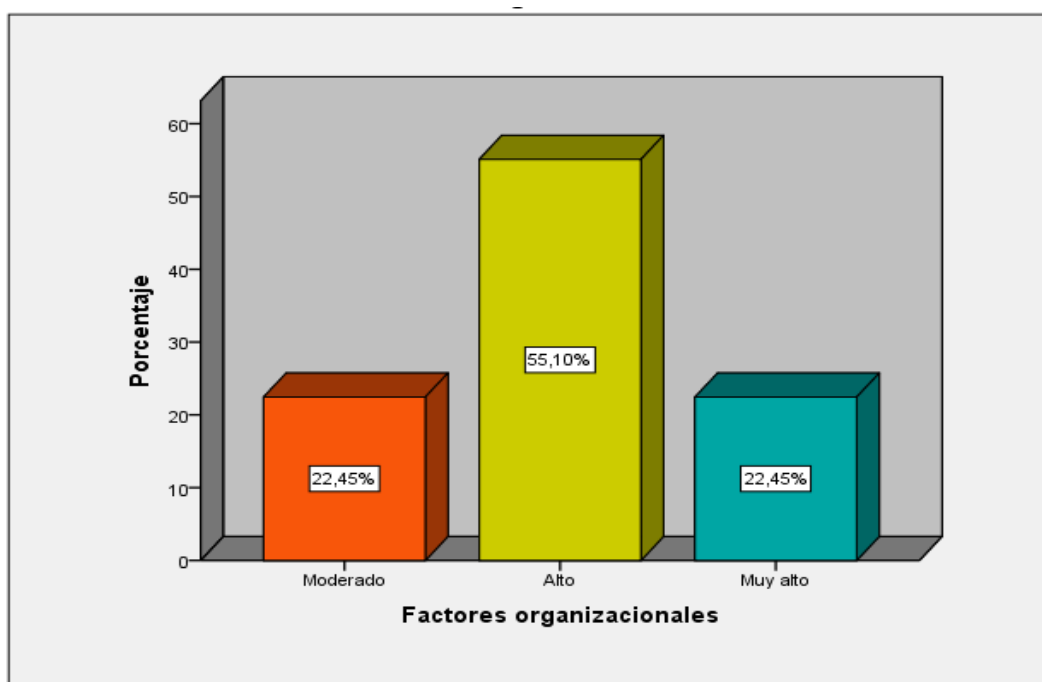
*Distribución de frecuencia de los factores organizacionales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Moderado	11	22,4	22,4	22,4
	Alto	27	55,1	55,1	77,6
	Muy alto	11	22,4	22,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SSPSS 24.

**Figura 9**

*Distribución de porcentual de los factores organizacionales.*



*Nota.* Elaboración propia, 2019.

Según la tabla N° 10 y figura N° 9 se puede ver que el 55.10% que corresponde a 27 trabajadores, presentan un alto estrés laboral, Un 22.45% que equivale a 11 trabajadores tiene un estrés moderado, 22,45% (11) trabajadores con muy alto estrés laboral.

Esto nos demuestra que el personal Administrativo en su mayoría presenta un alto estrés laboral esto generado por factores organizacionales que enfrentan día a día, producto de la sobrecarga de tareas que limitan su tiempo libre, exigencias por parte de los jefes.

**c. Análisis de la dimensión factores personales**

**Tabla 11**

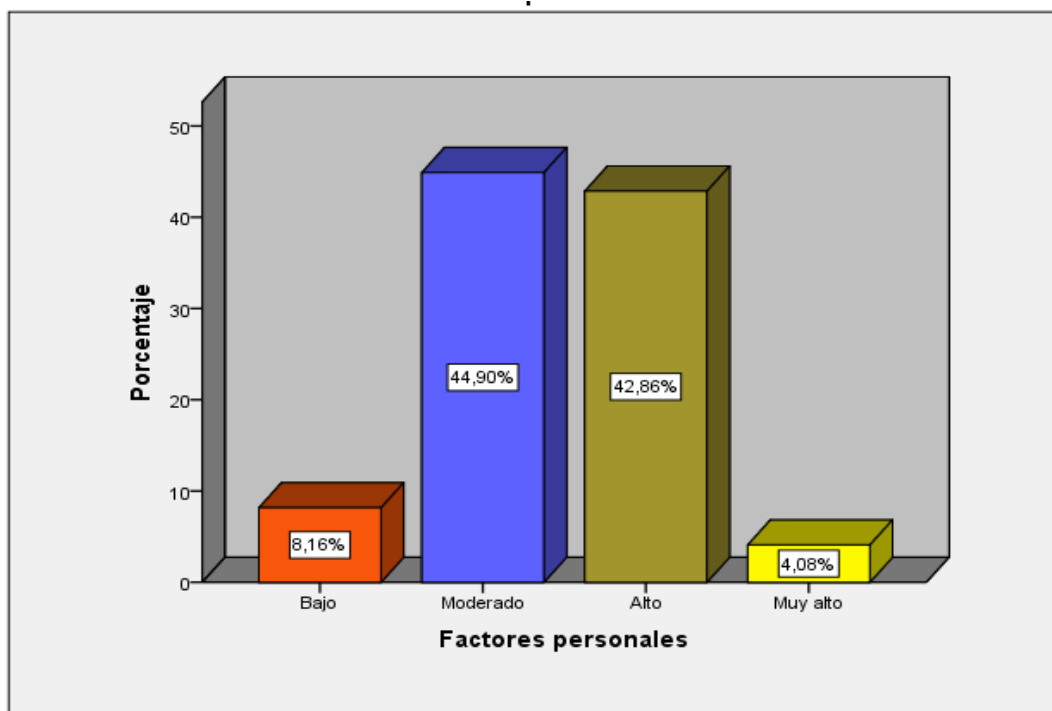
*Distribución de frecuencia de los factores personales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,2	8,2	8,2
	Moderado	22	44,9	44,9	53,1
	Alto	21	42,9	42,9	95,9
	Muy alto	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SSPSS 24.

**Figura 10**

*Distribución porcentual de la dimensión factores personales.*



*Nota.* Elaboración propia, 2019.

Según la tabla N° 11 y figura N° 10 se puede ver que el 44.9% que corresponde a 22 trabajadores, presentan estrés moderado, Un 42,9% que equivale a 21 trabajadores presentan un alto estrés laboral, 8,2% (4) trabajadores tienen estrés laboral bajo y 4,1% (1) trabajador presenta un estrés muy alto. A partir de los resultados que se muestra el personal Administrativo en su mayoría presenta estrés laboral moderado generado por los factores personales, debido a la situación familiar porque según los trabajadores tienen problemas familiares, preocupaciones económicas, no tiene suficiente tiempo para dedicar a su familia entre otros.

### 5.1.3 Análisis de la Variable 2 (Desempeño del personal)

**Tabla 12**

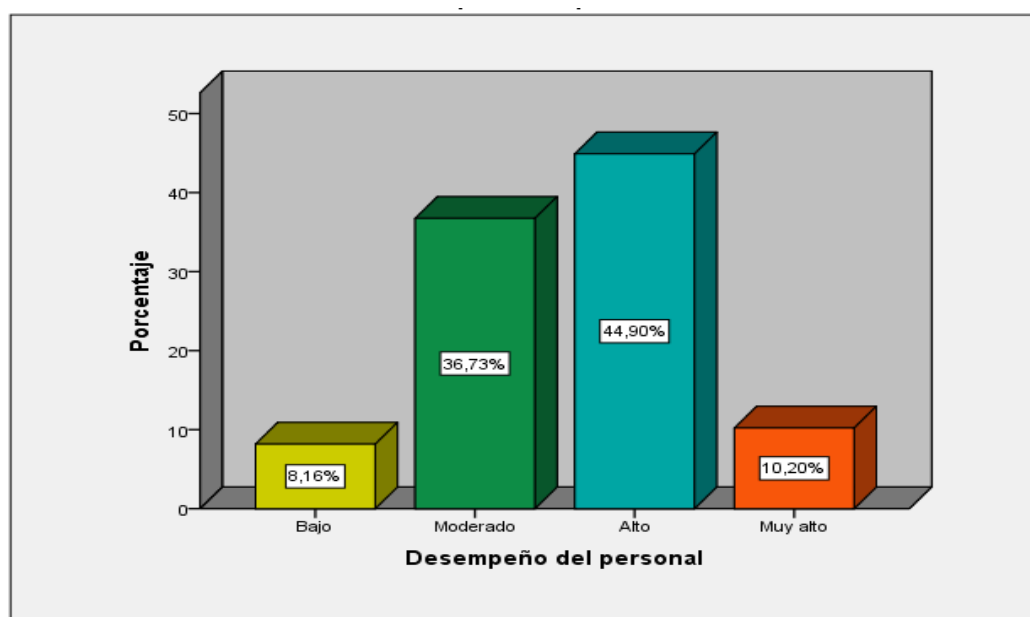
*Distribución de frecuencia del desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	8,2	8,2	8,2
	Moderado	18	36,7	36,7	44,9
	Alto	22	44,9	44,9	89,8
	Muy alto	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SSPSS 24.

**Figura 11**

*Distribución porcentual del desempeño.*



*Nota.* Elaboración propia, 2019.



Según la tabla N° 12 y figura N° 11 se puede observar que el 44,90% que corresponde a 22 trabajadores, demostraron un alto desempeño laboral, considerando para esta afirmación aspectos relacionados a las competencias laborales, eficiencia y eficacia. Un 36,73% (18) trabajadores demostraron un desempeño moderado, el 10,20% (5) trabajadores y 8,16% (4) trabajadores reflejaron un desempeño muy alto y bajo respectivamente.

**a. Análisis de la dimensión competencias laborales**

**Tabla 13**

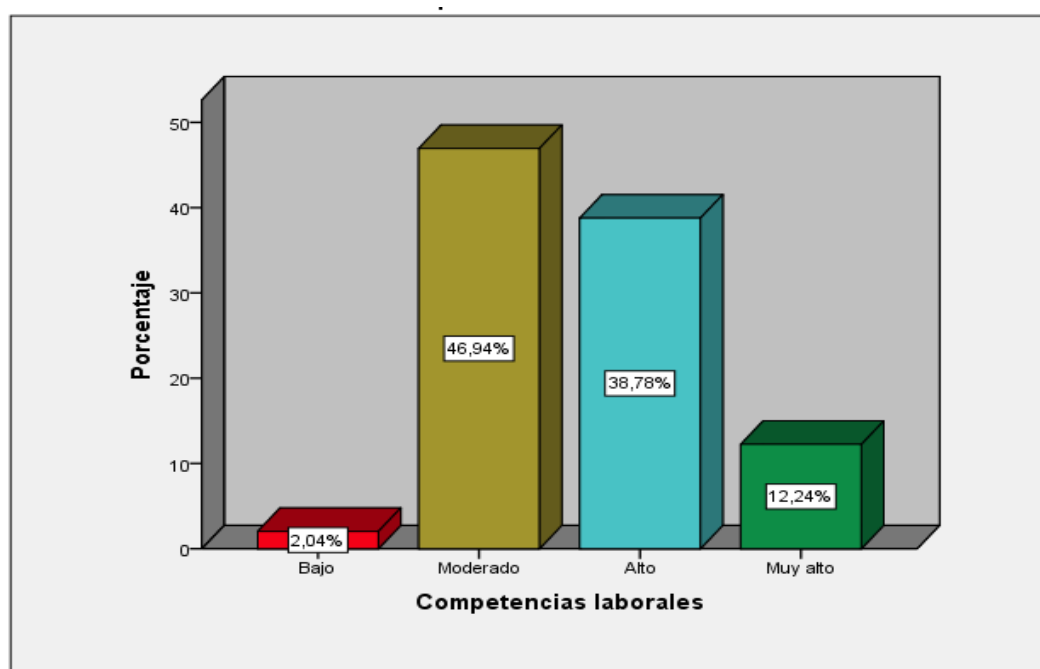
*Distribución de frecuencia de las competencias laborales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,0	2,0	2,0
	Moderado	23	46,9	46,9	49,0
	Alto	19	38,8	38,8	87,8
	Muy alto	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SSPSS 24.

**Figura 12**

*Distribución porcentual de la dimensión competencias laborales.*



*Nota.* Elaboración propia, 2019.

Según la tabla N° 13 y figura N° 12 se puede ver que el 46,94% equivalente a 23 trabajadores, demostraron un desempeño moderado respecto a las competencias laborales, considerando dentro de ello aspectos como conductas adecuadas, contribución y cooperación a para el logro de objetivos, desenvolvimiento de habilidades técnicas y conocimiento, entre otros aspectos. Mientras el 38,78% que corresponde a 19 trabajadores demostraron un alto desempeño respecto a la dimensión antes mencionada siendo un número considerable, el 12,24% (6) trabajadores un desempeño muy alto y el 8,16% (4) trabajadores un desempeño bajo.

### b. Análisis de la dimensión eficiencia

**Tabla 14**

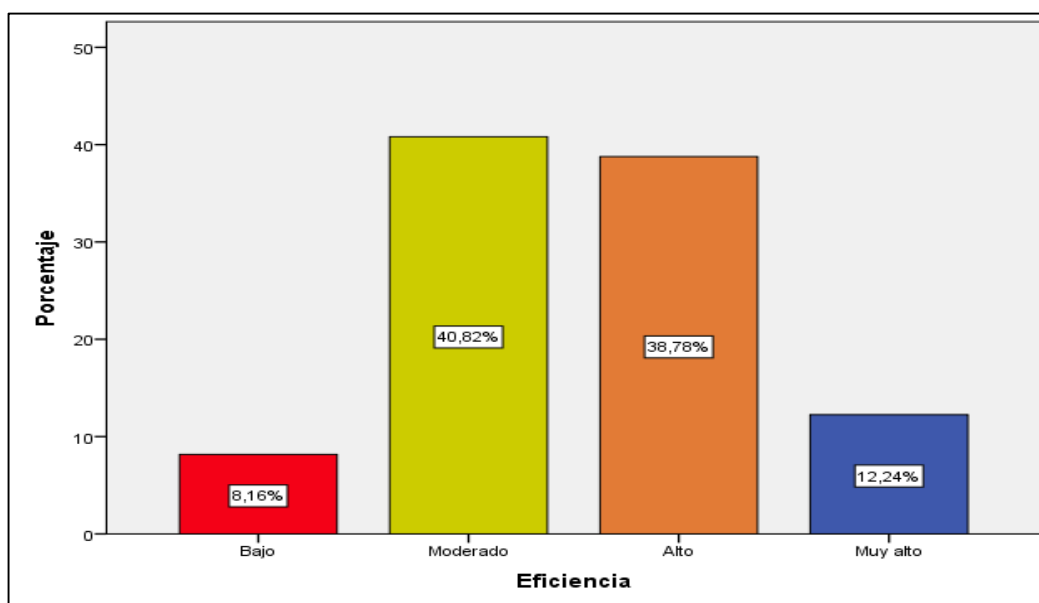
*Distribución de frecuencias de la eficiencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	4	8,2	8,2	8,2
Moderado	20	40,8	40,8	49,0
Alto	19	38,8	38,8	87,8
Muy alto	6	12,2	12,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SSPSS 24.

**Figura 13**

*Distribución porcentual de la dimensión eficiencia.*



*Nota.* Elaboración propia, 2019.

Según la tabla N° 14 y figura N° 13 se observar que el 40,8 % que corresponde a 20 trabajadores, demuestran un desempeño moderado, Un 38,8 % que equivale a 19 trabajadores presentan un alto desempeño dentro de la organización, 12,24 % (6) trabajadores reflejaron un desempeño muy alto y 8,2 % (4) trabajadores manifiestan un desempeño bajo.

A partir de los resultados concluimos que los trabajadores Administrativos en su mayoría demuestran un desempeño moderado con respecto a la eficiencia, debido actúan regularmente con eficiencia para realizar los trabajos y a veces no utilizan los recursos racionalmente.

**c. Análisis de la dimensión eficacia**

**Tabla 15**

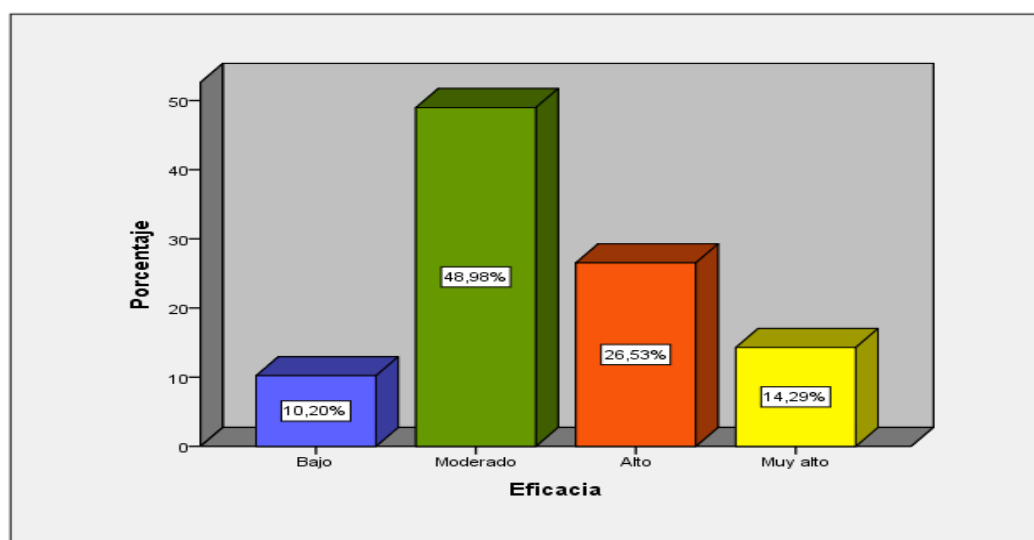
*Distribución de frecuencia de la eficacia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	10,2	10,2	10,2
	Moderado	24	49,0	49,0	59,2
	Alto	13	26,5	26,5	85,7
	Muy alto	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

*Nota.* Elaboración propia en base a procesamiento de datos con SSPSS 24.

**Figura 14**

*Distribución porcentual de la dimensión eficacia.*



*Nota.* Elaboración propia, 2019.

Se puede observar en la tabla N° 15 y figura N° 14 se puede ver que el 49 % que corresponde a 24 trabajadores presentan un desempeño moderado en su trabajo con respecto a la eficacia, 26,5 % que corresponde a 13 trabajadores muestran un desempeño alto, 14,3 % (7) presentan un desempeño muy alto en el trabajo y 10,2% equivalente a 5 trabajadores demuestran un desempeño bajo. Esto nos demuestra que se presenta un nivel moderado de eficacia en los trabajadores lo cual indica que actúan regularmente en cuanto a la calidad de trabajo, responsabilidad por cumplir metas entre otros en los plazos establecidos.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### 5.2.1 Hipótesis general

#### a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

- **Hipótesis nula**

El estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

- **Hipótesis alterna**

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

#### b) Estadístico: Rho de Spearman

#### c) Nivel de significancia: 0,05 (5%), con un nivel de confianza de 95%

#### d) Toma de decisión: en base al coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 16***Grado de relación según coeficiente de correlación de Rho de Spearman*

Rango	Correlación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-7,6rf a - 0,9	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a - 0,75	Correlación correlativa considerable o alta
-0,11 a - 0,50	Correlación negativa media o moderada
-0,01 a - 0,10	Correlación negativa débil o baja
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil o baja
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media o moderada
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable alta
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte o alta
+0,91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Adaptado de Hernandez et al. (2010).

El Coeficiente de correlación de rangos de Spearman es interpretado por varios autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presentó por Hernandez et al. En la Tabla 16, citado por (Informacion Cientifica, 2014, pag. 100.).

**Tabla 17***Relación entre las variables "estrés laboral y desempeño del personal"*

		Estrés laboral	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Estrés laboral	1,000	,485*
		.	,040
		49	49
Desempeño del personal	Desempeño del personal	,485*	1,000
		,040	.
		49	49

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia, en base a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

En el análisis de la relación entre las variables estrés laboral y desempeño del Personal, de acuerdo a los resultados que se detallan en la tabla N° 17, se observa que **p** valor es igual a 0,040, siendo esta cifra menor al nivel de significancia (0,05),



por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces se afirma que “El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”. Además, el grado de relación es positiva media o moderada, debido al coeficiente obtenido ( $Rho = 0,485$ ).

### 5.2.2 Hipótesis específicas 1

#### a) Hipótesis estadística (nula alterna)

- **Hipótesis nula**

Los factores ambientales no se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

- **Hipótesis alterna**

Los factores ambientales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

#### b) Estadístico: Rho de Spearman

c) **Nivel de significancia:** 0,05 (5%), con un nivel de confianza de 95%

d) **Toma de decisión:** en base al coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 18**

*Relación entre la dimensión factores ambientales y desempeño del personal*

			Factores ambientales	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Factores ambientales	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	49	49
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	49	49

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

*Nota.* Elaboración propia, en base a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

En el análisis de la relación entre la dimensión factores ambientales y la variable desempeño del personal, de acuerdo a los resultados que se detallan en la tabla N° 18, se observa que **p** valor es igual a 0,006; siendo esta cifra menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces se afirma que “los factores ambientales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”. Asimismo, el grado de relación es positiva media o moderada, debido al coeficiente obtenido ( $Rho = 0,509$ ).

### 5.2.3 Hipótesis estadística 2

#### a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

- **Hipótesis nula**

Los factores organizacionales no se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

- **Hipótesis alterna**

Los factores organizacionales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

#### b) Estadístico: Rho de Spearman

c) **Nivel de significancia:** 0,05 (5%), con un nivel de confianza de 95%

d) **Toma de decisión:** en base al coeficiente de Rho de Spearman

**Tabla 19***Relación entre la dimensión factores organizacionales y desempeño del personal*

			Factores organizacionales	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Factores organizacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,496*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	49	49
	Desempeño del personal	Coefficiente de correlación	,496*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	49	49

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia, en base a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

En el análisis de la relación entre la dimensión factores organizacionales y la variable desempeño del personal, de acuerdo a los resultados que se detallan en la tabla N° 19, se observa que **p** valor es igual a 0,033; siendo esta cifra menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, afirmando que “los factores organizacionales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”. Asimismo, el grado de relación es positiva media o moderada, debido al coeficiente obtenido (Rho = 0,496).

### 5.2.4 Hipótesis estadística 3

#### a) Hipótesis estadística (nula y alterna)

- **Hipótesis nula**

Los factores personales no se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.





- **Hipótesis alterna**

Los factores personales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.

**b) Estadístico:** Rho de Spearman

**c) Nivel de significancia:** 0,05 (5%), con un nivel de confianza de 95%

**d) Toma de decisión:** en base al coeficiente Rho de Spearman

**Tabla 20**

*Relación entre la dimensión factores personales y desempeño del personal*

			Desempeño	
			Factores personales	del personal
Rho de Spearman	Factores personales	Coeficiente de correlación	1,000	,216*
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	49	49
	Desempeño del personal	Coeficiente de correlación	,216*	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	49	49

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* Elaboración propia, en base a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman.

En el análisis de la relación entre la dimensión factores personales y la variable desempeño del personal, de acuerdo a los resultados que se detallan en la tabla N° 20, se observa que **p** valor es igual a 0,033; siendo esta cifra menor al nivel de significancia (0,05), por lo que se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, entonces se afirma que “los factores personales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”. Asimismo, el grado de relación es positiva media o moderada, debido al coeficiente obtenido (Rho = 0,216).

### 5.3 Discusión

Los resultados obtenidos en el presente estudio tienen validez interna, porque el estrés laboral percibido al momento de realizar la descripción de la realidad problemática, se ha logrado evidenciar con los resultados de la investigación, así mismo se precisa que las variables intervinientes se ha tomado en consideración para considerar en las dimensiones para poder determinar su repercusión en los resultados de investigación.

También se puede sostener que los resultados logrados en esta investigación poseen validez externa en lo que respecta al estrés laboral y desempeño tomando en consideración que los resultados de la presente investigación puede ser de utilidad en otras instituciones y de aplicación para futuras investigaciones relacionadas, tomando en consideración que se ha logrado comprobar que el estrés laboral tiene una relación significativa con el desempeño del personal.

Después de haber obtenido los resultados en la presente investigación y plasmados en el capítulo anterior, se ha determinado con respecto al objetivo general de la trabajo de investigación que existe una relación positiva media o moderada entre el estrés laboral y desempeño del personal en un 0,485; esto se ha contrastado en la prueba de hipótesis de Rho Spearman, por lo cual se acepta la hipótesis alterna general que establece que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019. De estos resultados se puede decir que hay una relación directa, por lo que si el estrés laboral aumenta moderadamente; el desempeño laboral incrementa.

Estos resultados a nivel del objetivo general propuesta en la investigación guardan relación con lo que sostiene Gonzales Acabal (2014), en el trabajo de investigación presentado para establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores en la empresa de Serviteca Altense S.A. Quetzaltenango; Este autor hace referencia que el desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral variando de un departamento a otro, a partir de ello concluyeron que el estrés laboral genera en las organizaciones molestias que producen una insatisfacción el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. Los resultados de esta investigación respaldan los hallazgos de la presente investigación realizada en cuanto a lo que se refiere que hay factores del ambiente que no son los adecuados para el trabajador.



Estos resultados tienen relación con lo que sostiene Miranda Lopez (2008) en su investigación sobre Estrés Laboral en el Personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital DR. Domingo Luciani, a partir de estos resultados concluyeron que existe un estrés laboral medio y alto, lo que llegó a concluir la investigadora que los trabajadores del servicio se ven más afectados en el aspecto psicológico que en el físico por el estrés laboral, para ello se planteó en ello el autor plantea efectuar estudios que permiten profundizar el tema identificando las causas del estrés laboral, utilizando las fuentes de estrés o estresores. El resultado logrado son similares a la presente investigación con la diferencia que existe una sola variable en la describe sobre el estrés y no busca correlacionar con otra variable, mientras que la presente investigación se buscó correlacionar dos variables y así determinar cuál el grado de relación del estrés laboral con el desempeño.

La investigación desarrollada por Achahuanco y Fuentes (2019), sobre el Estrés y desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de Cusco; este autor manifiesta que el nivel de estrés laboral en los trabajadores de la Municipalidad en su mayoría es un estrés moderado siendo el más relevante la dimensión trabajo en sí mismo, seguido del contexto laboral y por último relación del sujeto con el trabajo las, lo cual indica que el trabajador está expuesto a excesivas tareas y responsabilidades que le genera una recarga laboral. Los hallazgos de esta investigación respaldan a la investigación.

Por otra parte la tesis desarrollada por Choquejahu Olivera (2016), Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal Administrativo del Área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno quienes encontraron en su investigación una correlación positiva entre el estrés laboral y desempeño laboral a partir de ello concluyeron que algunos factores de la situación familiar, situación laboral producen estrés, lo cual es acorde con lo se encontró en esta investigación.

En el estudio que desarrollo Ayay Pinedo y Azan Rodriguez (2018) en el trabajo de investigación presentado para determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena Molinera Induamericana Trade S.A Trujillo; En la que no se encontró la relación favorable entre las dos variables en estudio esto podría deberse solo necesita un plan de pausas activas y relajación para que en el desarrollo de las actividades se realice con normalidad. El resultado logrado en esta investigación no concuerda con la investigación.

Bolivar y Vivanco (2017), Elaboro la siguiente investigación Clima organizacional y el estrés laboral de los trabajadores de la Organización no Gubernamental Caritas Abancay,



2017, llegando a la conclusión de que existe un nivel de correlación moderada de  $-0,567$  siendo este un valor cercano al  $-1$ , asimismo se establece que es correlación negativa es decir inversa, a mejor clima organizacional menor será el estrés laboral que presentan los trabajadores de la institución donde las dimensiones con más intensidad son el agotamiento emocional y la frustración personal, los hallazgos de esta investigación no se asemejan a la presente investigación ya que esta investigación es una correlación negativa mientras una variable incrementa la otra variable disminuye.

La limitación más importante considerada en esta investigación radica en que se ha limitado la facilidad de información secundaria, así mismo no se ha contado con la predisposición de la unidad de análisis para una segunda aplicación del cuestionario posterior a la encuesta piloto, por lo tanto se tuvo que utilizar mayor disponibilidad de tiempo e incomodidades en la institución.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

Para concluir el trabajo de investigación detallo a continuación las conclusiones referentes al estrés laboral y desempeño del Personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local elaborados y obtenidos a los largo del desarrollo del trabajo, con la finalidad que a posterior se pueda profundizar el tema.

Primera: De acuerdo al objetivo planteado se concluye que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, con un nivel de confianza de 95% donde el valor Sig. (0,040) menor a 0,05(5%); además el coeficiente de correlación es igual 0,423 deduciendo de esta manera que existe una correlación positiva media o moderada en cuanto a las variables (estrés laboral y desempeño del personal). Es decir que la relación que existe es directa que significa a un estrés laboral moderado incrementa el desempeño profesional del trabajador.

Segunda: los factores ambientales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, con un nivel de confianza de 95% donde el valor Sig. (0,06) menor a 0,05(5%); además el coeficiente de correlación es igual 0,509 deduciendo de esta manera que existe una correlación positiva medio o moderado respecto a la dimensión (factores ambientales) y la variable (desempeño del personal). De esta relación se puede destacar que mientras los factores del ambiente que producen estrés son manejados por parte de los trabajadores el desempeño será moderado.

Tercera: los factores organizaciones se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, con un nivel de confianza de 95% donde el valor Sig. (0,033) menor a 0,05(5%); además el coeficiente de correlación es igual 0,496 deduciendo de esta manera que existe una correlación positiva media o moderada en cuanto a la dimensión (factores organizacionales) y la variable (desempeño del personal). es decir la relación entre las variable y dimensión es directa, que significa cuando incrementa el estrés laboral modernamente producto de los factores organizacionales su trabajo del trabajador sigue incrementando.



Cuarto: los factores personales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, con un nivel de confianza de 95% donde el valor Sig. (0,033) menor a 0,05(5%); además el coeficiente de correlación es igual 0,216 señalando de esta forma que existe una correlación positiva media o moderada en cuanto a la dimensión (factores personales) y la variable (desempeño del personal). es decir la relación entre las variable y dimensión es directa, que significa cuando incrementa el estrés laboral modernamente producto de los factores personales el trabajo del Administrativo es moderado.

## 6.2 Recomendaciones

Primera: De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a los factores ambientales, se recomienda a la Institución que se realice capacitaciones sobre el manejo de las nuevas tecnologías así como contar con condiciones físicas adecuadas, que haya suficiente iluminación, y reducir ruido entre otros y así el trabajador se sentirá mejor.

Segunda: De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a los factores organizacionales, se recomienda a la Institución que se elabore un cronograma de actividades y responsabilidades y las tareas asignadas no sean demasiados respetando la jornada laboral, mejorar las relaciones interpersonales mediante la comunicación, realización de actividades de confraternización promoviendo el deporte, además realizar dinámicas motivacionales la cual permitirá la interacción entre los colaboradores de las distintas áreas administrativas de la Unidad de gestión educativa Local de la Provincia de Cotabambas. Promover la participación de los trabajadores para la toma de decisiones mediante la lluvia de ideas.

Tercera: Referente a la relación entre el estrés laboral a nivel personal y el desempeño en el personal Administrativo, se recomienda al Personal Administrativo poder organizar su tiempo y espacios y al mismo tiempo socializar con los demás esto conllevara a disminuir el estrés a nivel personal por problemas económicos y por ende familiares.

Cuarta: Por otra parte, también se recomienda a los lectores y/o posteriores investigadores en estudios similares como estrés laboral y desempeño, realizar un estudio más específico ya que en la actualidad se ha convertido en un asunto relevante y conocido en las organizaciones, por lo sería pertinente realizar un estudio de tipo explicativo utilizando más instrumentos para la recopilación de información y a la presente investigación realizada sirva como antecedente.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organizacion Mundial de la salud. (2016). Estres laboral es una carga para los Individuo, los trabajadores y la sociedad. Obtenido de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es).
- Achahuanco Casa , K. M., & Fuentes Rodriguez, M. (2019). *Estres y desempeño laboral de los trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Jeronimo de Cusco [ Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco]*. Cusco. Obtenido de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/3833>
- Acuña Gonsales, F. (2017). *La rotación del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores dela empresa Roky´s en el distrito de Los Olivos*. Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9040/Acu%C3%B1a\\_GFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9040/Acu%C3%B1a_GFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarez, h. (2015). *El estres laboral en el desempeño del personal Administrativo de un nucleo Universitario Publico*. Morita. Obtenido de <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Andres Hernandez, H. (2017). validacion de un instrumento de investigacion para el diseño de una metodologia de autoevauacion del sitema de gestion ambiental. *Revista de investigacion Agraria y Ambiental*, 8. Obtenido de [file:///C:/Users/NET/Documents/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/NET/Documents/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaElDise-6383705%20(1).pdf)
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigacion* . Caracas : Episteme.
- Atalaya p, M. (2001). estres Laboral y su Influencia en el Trabajo. *Revista de Psicologia. UNMSM.*, 25-36. Recuperado el 08 de 06 de 2019, de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4\\_2/a06.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/indata/vol4_2/a06.pdf)
- Ayay, J. D., & Azan, E. (2018). *Relacion del estres laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera induamericana Trade S.A. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Union]*. Repositorio Institucional , Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1053>
- Bernal Torres , C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. Colombia: Pearson.





- Berrio, J. A., Garcia, M. R., Ruiz, I., & Arce, A. (2006). el Estres Como una Respuesta. *INFAD Revista de Psicologia*, 37-48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Bittel, F. (2000). *Adminstracion de Personal*. Mexico.
- Bolivar Moreano, Y., & Paniura Vivanco, L. (2017). *Clima organizaciona y el estres laboral de los trabajadores de la Organizacion no Gubernamental Caritas Abancay, 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac]*. Apurimac. Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/655>
- Boudreau, J., & Milkovich, G. (2000). " *Gestion del Talento Humano*". Mexico.
- Cano Vindel, A., & Serrano Beltran, M. (2002). como combatir la ansiedad laboral. *guias de la salud para los Profesionales Expansion*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio\\_Cano-Vindel/publication/230577079\\_Para\\_no\\_enfermar\\_de\\_estres\\_Como\\_combatir\\_la\\_ansi edad\\_laboral/links/0fcfd50199d3d7d61f000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577079_Para_no_enfermar_de_estres_Como_combatir_la_ansi edad_laboral/links/0fcfd50199d3d7d61f000000.pdf)
- Chiavenato, I. (2007). *Adminstracion de Recusos Humanos*. Mexico: Mexicana.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestion del Talento Humano*. Mexico: Mexica.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestion del Talento Humano* (4ta. ed. ed.). Mexicana.
- Choquejahuá Olivera, L. (2016). *Estres laboral y su relacion con el desempeño laboral del personal Administrativo del Area de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano -Puno, 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad del Altiplano]*. Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- Comision Europea. (1999). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. *Seguridad y salud en el trabajo*, 5. Obtenido de [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20 Laboral.pdf](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/informes/Informe%20europeo%20Estres%20Laboral.pdf)
- Delgado del hoyo, M. A. (2004). Estres Laboral. *Instituto Nacional de Seguridad en el Trabajo*.
- Garcia, C., & Trujillo, C. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera FAVI de la universidad tecnologica de pereira*. Recuperado el 07 de 05 de 2019, de [https://www.academia.edu/24808239/IMPACTO\\_DEL ESTR%C3%89S\\_LABORAL \\_EN\\_LA\\_INSTITUCION\\_FINANCIERA\\_FAVI](https://www.academia.edu/24808239/IMPACTO_DEL ESTR%C3%89S_LABORAL_EN_LA_INSTITUCION_FINANCIERA_FAVI)
- Garcia, G. C. (2009). *Como combatir el Estres Laboral*. Madrid: Arteamania. Recuperado el 04 de mayo de 2019, de [https://www.researchgate.net/profile/Antonio\\_Cano-Vindel/publication/230577125\\_Como\\_combatir\\_el\\_estres\\_laboral/links/0fcfd50191646b73dc000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Antonio_Cano-Vindel/publication/230577125_Como_combatir_el_estres_laboral/links/0fcfd50191646b73dc000000.pdf)





- Gomez Ramirez, V. (2009). *El síndrome de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en colaboradores en Empresas Públicas y Privadas del Área Metropolitana*. San Salvador. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9898/1/14101589.pdf>
- Gonzales Alcabal, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Serviteca Altense S.A [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]*. Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a.ed. ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Informacion Cientifica. (2014). *Ibero America*, 98 - 104.
- Miranda, B. (2008). *Estrés Laboral en el Personal que labora en el servicio de Bioanálisis/6 del Hospital DR. Domingo Luciani [Tesis de especialista, Universidad Andres Bello]*. Repositorio Institucional, Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>
- Morales Medina, J. A. (2010). *Morales Medina, J. A. (2010). Elaboración de las descripciones de puestos de Del Departamento DeAsuntos Regulatorios, Basados En Competencias Laborales, En Una Empresa Farmacéutica( tesis maestria) Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06\\_2950.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2950.pdf)*
- Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (13 ed. ed.). Mexico: McGRAW-HILL.
- Organizacion Mundial de la Salud. (2004). Obtenido de [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)
- Organizacion Mundial de la Salud OMS. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un Riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejo para empleadores y representantes de los trabajadores. *Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6.*, 50.
- Quispe Vargas, E. (2015). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha[Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas. Apurimac. Obtenido de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>*
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Decima ed.). (1. ed., Ed.) Mexicana.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13ra.ed. ed.). Mexicana.
- Sanchez Florencia, C. (2011). *Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera [Tesis de Licenciatura,*



- Universidad Abierta Interamericana*]. Universidad Abierta Interamericana. Obtenido de <https://docplayer.es/1964736-Titulo-de-la-tesis-estres-laboral-satisfaccion-en-el-trabajo-y-bienestar-psicologico-en-trabajadores-de-una-industria-cerealera.html>
- Sanchez, M. (2011). *Motivacion como factor determinante en el desempeño laboral del Personal Administrativo del Hospital Adolfo Prince Lara*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/93175810/Tesis-Maria-Sanchez#scribd>.
- Stonner, J., & Freeman, E. (1996). *Administracion*. Mexico: Edit .Prentice Hall.
- Valderrama Mendoza , S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Valera , S. (2019). *Estrés un síndrome producido por diversos agentes*. Obtenido de [http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/psicologia\\_ambiental](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/psicologia_ambiental):  
[http://www.ub.edu/psicologia\\_ambiental/introduccion](http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/introduccion)
- Valera. (2010). *Relacion de los estilos de liderazgo y desempeño*.



# ANEXOS



ANEXO A						
MATRIZ DE CONSISTENCIA						
"ESTRÉS LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE LA PROVINCIA DE COTABAMBAS, 2019"						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PE1: ¿Qué grado de relación existe entre los factores ambientales y el desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019?</li> <li>- PE2: ¿Qué grado de relación existe entre los factores organizacionales y el desempeño del personal Administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019?</li> <li>- PE3: ¿Qué grado de relación existe entre los factores personales y el desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar el grado de relación que existe entre el estrés laboral y desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- OE1: Establecer el grado de relación que existe entre los factores ambientales y desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.</li> <li>- OE2: establecer el grado de relación que existe entre los factores organizacionales y desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.</li> <li>- OE3: Establecer el grado de relación que existe entre los factores personales y el desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los factores ambientales se relaciona significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.</li> <li>- Los factores organizacionales se relacionan significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019.</li> <li>- los factores personales se relacionan significativamente con el desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 01</b></p> <p><b>Estrés laboral</b></p> <p><b>VARIABLE 02</b></p> <p><b>Desempeño</b></p>	<p>Factores ambientales</p> <p>Factores organizacionales</p> <p>Factores personales</p> <p>Competencias Laborales</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incertidumbre económica</li> <li>- Cambio tecnológico físico (temperatura iluminación)</li> <li>- Demandas de la tarea</li> <li>- Demandas del rol interpersonales</li> <li>- problemas familiares</li> <li>- problemas económicos personalidad</li> <li>- conocimientos adquiridos</li> <li>- Desarrollo de las habilidades técnica</li> <li>- Demostración de las habilidades humanas</li> <li>- Rendimiento laboral</li> <li>- Logro de los objetivos</li> <li>- Responsabilidad del personal</li> <li>- Optimización de recursos</li> <li>- Deseo de cooperación</li> <li>- Nivel de Adaptabilidad</li> <li>- Percepción del nivel de calidad de trabajo</li> <li>- Logro de metas</li> <li>- Cumplimiento de las tareas asignadas</li> <li>- Experiencia</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Investigación Básica</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Método</b></p> <p>El método a utilizarse en el estudio de investigación es el hipotético deductivo.</p> <p><b>diseño de investigación</b></p> <p>La investigación es diseño no experimental te tipo transeccional transversal</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población es de 49 Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta Revisión documental</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario</p>



**ANEXO B: Cuestionario**



**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACION**



**CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN**

Estimado servidor solicito su colaboración con el llenado del presente cuestionario, la información que nos brinda tendrá por finalidad llevar a cabo el desarrollo del trabajo de investigación titulado “Estrés laboral y su relación con el Desempeño del Personal Administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019”. Precizando que sus respuestas serán de carácter confidencial.

**I. INSTRUCCIONES:** En cada pregunta formulada tendrá cinco alternativas como respuesta, marque usted con un “X” el casillero de la escala que Ud. Considera conveniente.

**II. DATOS GENERALES:**

2.1. Género: M ( ) F ( )

2.2. Formación Académica

- a) Profesional      b) técnico      c) Auxiliar

2.3. Condición Laboral

- b) Nombrado      b) Contratado

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

N°	Descripción	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>VARIABLE ESTRÉS LABORAL</b>						
<b>Factores ambientales</b>						
1	¿Considera que ante un recorte de presupuesto, te generaría incertidumbre económica y por ende produciría preocupación y afectaría en su desempeño laboral?					
2	¿Consideras que ante un cambio de jefatura conlleve a una inseguridad en tu puesto de trabajo?					
3	¿El constante cambio de las tecnologías como (el último Software, la automatización, las nuevas computadoras y entre otros) se convierte en una dificultad en su trabajo?					



4	¿La iluminación y la temperatura son un factor esencial en el desempeño de su trabajo?					
5	¿Considera que las condiciones físicas inadecuadas en su espacio de trabajo le generan insatisfacción?					
<b>Factores organizacionales</b>						
6	¿Considera Usted que las exigencias de la tarea le implican mucha responsabilidad?					
7	¿Considera que hay sobrecarga de tarea en su oficina?					
8	¿Cuándo las tareas asignadas en su oficina no son claras y precisas para realizar su trabajo, le genera preocupación?					
9	¿Considera Usted que el rol que desempeña en su centro de trabajo cumple con las exigencias de la institución?					
10	¿Le afecta física y emocionalmente cuando le asignan demasiadas obligaciones y responsabilidades?					
11	¿Hay conflictos interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
<b>Factores personales</b>						
12	¿Consideras que los problemas familiares y personales te generan estrés?					
13	¿Está Usted satisfecho con el tiempo que dedica a su familia?					
14	¿Considera que los problemas económicos te generan estrés?					
15	¿Crees que el pago por tus servicios de trabajo, recibidos con retraso te genera preocupación personal como familiar?					
16	¿Cree Usted que su personalidad le permite relacionarse con facilidad?					
		Nunca	Casi	A veces	Casi	Siempre
	<b>VARIABLE DESEMPEÑO</b>					
<b>Competencias laborales</b>						
17	¿Le son útiles los conocimientos adquiridos para el cumplimiento de sus tareas en su centro de trabajo?					
18	¿Sus habilidades técnicas le permiten desempeñarse de la mejor manera en su centro de trabajo?					
19	¿Usted logra realizar con eficacia las tareas específicas encomendadas?					
20	¿Demuestra una conducta adecuada en el trato a sus compañeros?					
21	¿Considera Usted que el área donde trabaja contribuye en el logro de los objetivos de la institución?					
<b>Eficiencia</b>						

22	¿Considera Usted que la responsabilidad del personal administrativo es un factor primordial para cumplir las tareas oportunamente en la institución?					
23	¿Usted acostumbra llegar temprano y es responsable con las actividades que realiza la institución?					
24	¿Usted en su área de trabajo optimiza los recursos que le brinda la institución?					
25	¿Usted considera que la cooperación entre compañeros es factor clave para lograr las metas de la institución?					
26	¿Usted se adapta fácilmente a las políticas administrativas de la institución?					
	<b>Eficacia</b>					
27	¿Usted percibe el nivel de calidad en el desarrollo de los trabajos encomendados?					
28	¿Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas?					
29	¿Cumple con las tareas asignadas en los plazos establecidos?					
30	¿Usted cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de las tareas?					
31	¿Considera Usted que la experiencia es un factor clave para el logro de las metas de la institución?					

Gracias.





ANEXO C: Validación de instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y nombres..... Suárez Orellana Arturo Nicandro

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación: « ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE LA PROVINCIA DE COTABAMBA, 2019 »

Responsable: BACH. HESCENIA HUILLCA ABARCA

Instrumento:

Cuestionario  Formato de Entrevista ( ) Otros ( )

1.3. FACTORES DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	(81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				80%	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables				80%	
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la Ciencia y tecnología				80%	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica				80%	
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos científicos				80%	
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices				80%	
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito del problema					85%
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					85%
SUB TOTAL						80%	85%
TOTAL							82.5%

II. OPINIÓN DE EXPERTO

Visto el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con el Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA, el presente instrumento es excelente en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

Se valida  
 No se valida

Abancay.....22.....de.....AGOSTO.....del 2019

Firma y sello del experto:

DNI: 09207274  
Teléfono 948638823

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
Facultad de Administración  
Escuela Académico Profesional Administración de Empresas  
  
Lic. Adm. Arturo N. Suárez Orellana  
Docente Ordinario  
AUXILIAR







UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y nombres... Vega Loayza, Freddy

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación: ESTRES LABORAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE LA PROVINCIA DE COTABAMBA, 2019

Responsable: MARCELA HUILLCA ABOCA

Instrumento:

Cuestionario (X) Formato de Entrevista ( ) Otros ( )

1.3. FACTORES DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	(81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				80%	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					90%
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la Ciencia y tecnología				80%	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					90%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos científicos					90%
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices				80%	
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito del problema					90%
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno				80%	
SUB TOTAL						80%	90%
TOTAL							85%

II. OPINIÓN DE EXPERTO

Visto el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con el Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA, el presente instrumento es excelente en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

(X) Se valida  
( ) No se valida

Abancay..... 05 .....de..... AGOSTO .....del 2019

Firma y sello del experto:

DNI: 21446272

Teléfono 980281020

U.N. MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN  
E.A.P.A.B.  
Dr. Freddy Vega Loayza  
DOCENTE ORDINARIO





VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y nombres Dr. Wilson J. Mollocondo Flores

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación: "ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LA PROVINCIA DE COTABAMBAS, 2019"

Responsable Ynescencia Huilca Abarca

Instrumento:

Cuestionario  Formato de Entrevista ( ) Otros ( )

1.3. FACTORES DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficientes de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	(81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				80%	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables					85%
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la Ciencia y tecnología				80%	
4	ORGANIZACIÓN	Muestra una organización lógica					85%
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				80%	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias					85%
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos científicos				80%	
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					85%
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito del problema				80%	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno					85%
TOTAL						80%	85%

II. OPINIÓN DE EXPERTO

Visto el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos - UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

Se valida  
 No se valida

Abancay 05 de AGOSTO del 2019

Firma y sello del experto:  
DNI:  
Teléfono

**Dr. Wilson J. Mollocondo Flores**  
INGENIERO ESTADISTICO  
CIP - 64611



**ANEXO D: Fotos de la encuesta realizada**







