



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión de información y estrés organizacional del área de propiedad de inmueble – Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Helen Bessyca Monteza Calvo

ASESORA:

MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018


PÁGINA DEL JURADO

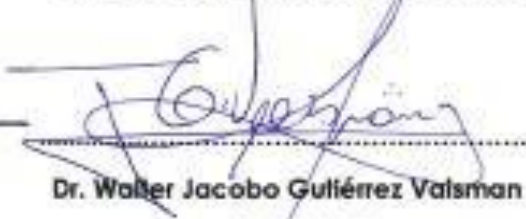
| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **MONTEZA CALVO HELEN BESSYCA** cuyo título es: **"GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTRÉS ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE PROPIEDAD DE INMUEBLE - ZONA REGISTRAL N°IX, JESÚS MARÍA, 2018"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) trece (letras).

Los Olivos, 27 de noviembre de 2018


.....
Dr. Iván Orlando Tantaleán Tapia
PRESIDENTE


.....
Dr. Walter Jacobo Gutiérrez Valsman
SECRETARIO


.....
MSc. Petronilla Liliana Malrena Fox
VOCAL

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

DEDICATORIA

El presente trabajo se los dedico a mi madre Elena por haberme proporcionado amor, valores, educación y apoyo incondicional en todo momento.

A mi tío Obed por motivarme, guiarme y cuidar de mí desde siempre y a quien quiero mucho y considero mi padre.

Al hermano Lucio por su apoyo incondicional y consejos académicos acertados.

Helen Bessyca

AGRADECIMIENTO

A la universidad principalmente por brindarme la oportunidad de desarrollar mi conocimiento y perfil profesional.

A la MSc. Petronila Liliana Mairena Fox, por la ayuda, conocimiento, experiencia y tiempo dedicado al desarrollo para la elaboración de mi tesis.

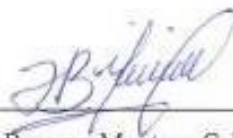
A mis docentes por aportar en mi desarrollo académico profesional durante toda la carrera universitaria

A mis amigos y amigas quienes participaron intercambiando conocimientos, experiencias y amistades duraderas.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Helen Bessyca Monteza Calvo con DNI N° 44192028, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de noviembre del 2018



Helen Bessyca Monteza Calvo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión de Información y Estrés Organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticulado que tiene como objetivo (colocar el objetivo general).

Monteza Calvo Helen Bessyca

ÍNDICE

| | |
|--------------------------------------------------------------|------|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ÍNDICE | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiii |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Realidad problemática | 1 |
| 1.1.1 En el contexto internacional | 1 |
| 1.1.2 En el contexto nacional | 5 |
| 1.1.3 En el contexto local | 9 |
| 1.2 Trabajos previos | 12 |
| 1.2.1 En el contexto internacional | 12 |
| 1.2.2 En el contexto nacional | 15 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 19 |
| 1.3.1 Gestión de Información | 19 |
| 1.3.1.1 Teoría del Sistema Abierto de Ludwig Von Bertalanffy | 19 |
| 1.3.1.2 Epistemología de la Teoría de Heinz Von Foerster | 19 |
| 1.3.1.3 Conceptualización de la gestión de información | 20 |
| 1.3.1.3 Dimensiones de la gestión de información | 21 |
| 1.3.2 Estrés organizacional | 24 |
| 1.3.2.1 Teoría de los teóricos cognitivos Shacter y Singer | 24 |
| 1.3.2.2 Teoría de Walter Cannon | 24 |
| 1.3.2.3 Conceptualización de estrés organizacional | 24 |
| 1.3.2.4 Dimensiones de los agentes estresores | 25 |
| 1.4 Formulación del problema | 28 |
| 1.4.1 Problema general | 28 |
| 1.4.2 Problemas específicos | 29 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.5 Justificación del estudio | 29 |
| 1.5.1 Justificación teórica | 29 |
| 1.5.2 Justificación metodológica | 30 |
| 1.5.3 Justificación práctica | 30 |
| 1.6 Hipótesis | 31 |
| 1.6.1 Hipótesis general | 31 |
| 1.6.2 Hipótesis específicas | 31 |
| 1.7 Objetivos | 32 |
| 1.7.1 Objetivo general | 32 |
| 1.7.2 Objetivos específicos | 32 |
| II. MÉTODO | |
| 2.1 Diseño de investigación | 32 |
| 2.1.1 Método | 32 |
| 2.1.2 Nivel | 33 |
| 2.1.3 Tipo | 33 |
| 2.1.4 Diseño | 33 |
| 2.2 Variables, operacionalización | 34 |
| 2.2.1 Variables | 34 |
| 2.2.2 Operacionalización | 34 |
| 2.3 Población | 36 |
| 2.3.1 Población | 36 |
| 2.3.2 Muestra | 36 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 36 |
| 2.4.1 Técnica de recolección de datos | 36 |
| 2.4.2 Instrumento de recolección de datos | 37 |
| 2.4.3 Validación del instrumento | 38 |
| 2.4.4 Confiabilidad del instrumento | 38 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos | 40 |
| 2.6 Aspectos éticos | 40 |
| III. RESULTADOS | |
| 3.1 Prueba de normalidad | 41 |
| 3.2 Análisis de los resultados estadísticos | 42 |
| 3.2.1 Resultados por dimensión | 42 |

| | |
|----------------------------------------------|----|
| 3.2.2 Resultados por variables | 53 |
| 3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas | 56 |
| 3.2.4 Prueba de hipótesis | 56 |
| 3.2.4.1 Prueba de hipótesis general | 56 |
| 3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas | 58 |
| IV. DISCUSIÓN | 63 |
| V. CONCLUSIONES | 67 |
| VI. RECOMENDACIONES | 69 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 70 |
| ANEXOS | 78 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 2.2.1.1 | Variables de investigación | 34 |
| Tabla 2.2.2.1 | Cuadro de operacionalización de variables | 35 |
| Tabla 2.4.2.1. | Estructura dimensional de las variables de estudio | 37 |
| Tabla 2.4.2.2. | Categorías en la escala de Likert | 37 |
| Tabla 2.4.3.1 | Validación de expertos | 38 |
| Tabla 2.4.4.1. | Resumen de procesamiento de casos | 39 |
| Tabla 2.4.4.2. | Estadísticas de fiabilidad | 39 |
| Tabla 2.4.4.3 | Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach | 39 |
| Tabla 2.6.1 | Aspectos éticos del investigador | 40 |
| Tabla 3.1.1 | Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova | 41 |
| Tabla 3.2.1.1.a | Nivel del sistema operativo en la gestión de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 42 |
| Tabla 3.2.1.1.b | Interpretación de los componentes de la brecha del nivel del sistema operativo | 43 |
| Tabla 3.2.1.2.a | Nivel del sistema de conocimiento en la gestión de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 44 |
| Tabla 3.2.1.2.b | Interpretación de los componentes de la brecha del nivel del sistema de conocimiento | 45 |
| Tabla 3.2.1.3.a | Nivel del sistema gerencial en la gestión de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 45 |
| Tabla 3.2.1.3.b | Interpretación de los componentes de la brecha del nivel de gerencia | 46 |
| Tabla 3.2.1.4.a | Nivel del sistema estratégico en la gestión de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 46 |
| Tabla 3.2.1.4.b | Interpretación de los componentes de la brecha del nivel de gerencia | 47 |
| Tabla 3.2.1.5.a | Nivel de la demanda de tareas y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 48 |
| Tabla 3.2.1.5.b | Interpretación de los componentes de la brecha de la demanda de tareas | 49 |
| Tabla 3.2.1.6.a | Nivel de las demandas físicas y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 49 |
| Tabla 3.2.1.6.b | Interpretación de los componentes de la brecha de demandas físicas | 50 |

| | | |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 3.2.1.7.a | Nivel de la demanda de roles y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 50 |
| Tabla 3.2.1.7.b | Interpretación de los componentes de la brecha de demanda de roles | 51 |
| Tabla 3.2.1.8.a | Nivel de la demanda de roles y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 52 |
| Tabla 3.2.1.8.b | Interpretación de los componentes de la brecha de demandas interpersonales | 53 |
| Tabla 3.2.2.1.a | Porcentaje de gestión de información percibido en el área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 53 |
| Tabla 3.2.2.1.b | Porcentaje de estrés organizacional percibido en el área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 55 |
| Tabla 3.2.3.1 | Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2 | 56 |
| Tabla 3.2.4.1.1. | Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman | 57 |
| Tabla 3.2.4.1.2. | Correlación de variables | 58 |
| Tabla 3.2.4.2.1 | La correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demanda de tareas | 59 |
| Tabla 3.2.4.2.2 | Correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demandas físicas | 60 |
| Tabla 3.2.4.2.3 | Correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demanda de roles | 61 |
| Tabla 3.2.4.2.4 | Correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demandas interpersonales | 62 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 3.2.1.1 | Sistema del nivel operativo en base al sistema de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 43 |
| Figura 3.2.1.2 | Sistema del nivel de conocimiento en base al sistema de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 44 |
| Figura 3.2.1.3 | Sistema del nivel gerencial en base al sistema de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 45 |
| Figura 3.2.1.4 | Sistema del nivel estratégico en base al sistema de información del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 47 |
| Figura 3.2.1.5 | Demanda de tareas en base al estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 48 |
| Figura 3.2.1.6 | Demandas físicas en base al estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 49 |
| Figura 3.2.1.7 | Demanda de roles en base al estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 51 |
| Figura 3.2.1.8 | Demandas interpersonales en base al estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 52 |
| Figura 3.2.2.1 | Porcentaje de gestión de información percibido en el área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 54 |
| Figura 3.2.2.2 | Porcentaje de estrés organizacional percibido en el área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018 | 55 |

RESUMEN

La presente tesis titulada “Gestión de Información y Estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018”, la presenta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión de Información y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018. El nivel de la investigación fue correlacional. La muestra censal estuvo conformada por 40 colaboradores. El instrumento utilizado para medir la relación entre gestión de información y estrés organizacional, el cual presento una confiabilidad de 0.915. Los resultados evidenciaron que, si existe relación entre la correlación de variables, se observó el valor de 0.786, según el coeficiente de correlación de Spearman (p valué= 0.000). En consecuencia, se concluye que la relación es positivo muy fuerte.

Palabras clave: Gestión de información, estrés organizacional, nivel operativo, nivel gerencial, nivel de conocimiento, nivel estratégico, demanda de roles, demandas físicas, demandas de roles, demandas interpersonales.

ABSTRACT

This thesis entitled "Management of Information and Organizational Stress of the Property Area – Registry Area No. IX, Jesús María, 2018", The purpose of the research was to determine the relationship between Information Management and the organizational stress of the Property area - Registry Area No. IX, Jesús María, 2018. The level of the investigation was correlational. The census sample consisted of 40 employees. The instrument used to measure the relationship between information management and organizational stress, which presented a reliability of 0.915. The results showed that, if there is a relationship between the correlation of variables, the value of 0.786 was observed, according to the Spearman correlation coefficient (p value = 0.000). Consequently, it is concluded that the relationship is very strong positive.

Keywords: Information management, organizational stress, operational level, management level, level of knowledge, strategic level, role demand, physical demands, role demands, interpersonal demands.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Alrededor del orbe encontramos compañías e instituciones de diferentes rubros, ya sean industriales, comerciales, de servicio, manufactureras, tecnológicas y otras, que se dedican a brindar bienes y servicios a personas naturales y jurídicas, es por ello que tiene que mantenerse a la vanguardia de la información y la tecnología para no perder participación en el mercado, creando estrategias, competencias, herramientas que les mantengan un paso más adelante en comparación a la competencia.

La presión laboral cada vez es más intensa originado por la muchedumbre de acciones que se dan en la actualidad tanto en la sociedad, como en las organizaciones, es muy común encontrar trabajadores con problemas de salud, ya sean físicos o emocionales, que afectan directamente la productividad de la empresa o institución, por tal razón las organizaciones indagan la manera de minimizar estos antecedentes para no ver afectada su capacidad de rendimiento.

De modo que las actuales y antiguas organizaciones del mundo, han experimentado cambios constantes en sus diferentes niveles jerárquicos, puesto que la innovación tecnológica que se da en cada nivel genera confusión en las demandas de tareas y roles en el trabajador, adaptarse de manera rápida a las innovaciones generan situaciones de presión y estrés en ellos, ocasionándoles problemas de salud, no obstante es una causal de decaimiento, desmotivación, tardanzas continuas y ausentismo en el centro de labor.

1.1.1. En el contexto internacional

Almuiñaz (2015) reportó en el artículo “La administración de información y el conocimiento: Una oportunidad para las instauraciones de instrucción académica”, ostentaron que tanto el descubrimiento de la ciencia, como de la tecnología contribuyen retos desafiantes en el mejoramiento del intelecto del nivel superior, de manera que deben manifestarse y dar soluciones a los acontecimientos sociales, señala el valor de la exposición de la innovación de entes especializados en el ascenso multifuncional de la información y las técnicas, que conllevan a optimizar el conocimiento para el progreso de los procesos, que favorezcan la enseñanza en equipos y el avance en la calidad académica, la información tiene

significado “importancia y propósito”, está constituida para dar soluciones, los datos se convierten en una fuente de inquisición confiable para poder dar significado a las premisas bajo diferentes perspectivas; particularmente se produce en nuestro cerebro cuando la captamos, analizamos y procesamos, según el designio que anhelamos de ella, la información es el componente trascendental y el conocimiento es la fuente intelectual que le incrementa valía, que se genera en el cerebro, iniciándose con una codificación y sistematización de datos adquiridos, y la información ocasiona que el sujeto utilice dichos antecedentes obtenidos, para esclarecer y potenciar con las resoluciones más idóneas a cada situación, siendo capaz de desarrollar habilidades cognitivas, los procesos constantes en la mejora de la gestión de la información es indispensable en la vida actual, debido a los avances tecnológicos y los cambios desafiantes que se da en el entorno global.

Serrano (2016) Investigo en el blog “Indicadores de desempeño operativo ¿para qué implementarlos?”, informo que gran parte de las empresas grandes incluyendo las pymes emprendidas efectúan un sondeo de desempeño para medir su utilidad mediante volúmenes de productividad, rendimiento, ventas, desperdicios, depreciación y otros; es por ello que requieren conocer estos indicadores para tener a su disposición al personal operativo idóneo; y así visualizarse en el logro de sus objetivos, lo que le permite canalizar y ejecutar acciones preventivas y correctivas necesarias para mejorar la optimización y los resultados de las áreas operativas y de servicio; así como mantener o potencializar los indicadores hacia un rango positivo, generando programas de capacitación para incrementar la capacidad de perfeccionar destrezas del personal, de producción, de mantenimiento, de ventas y de distribución; lo cual permite acrecentar la productividad por turno, línea de producción, mantenimiento, ventas; de esta manera hay un mejor soporte para decisiones e investigaciones de las desviaciones desfavorables.

Samuelle (2015) refirió en el blog “Gestión del conocimiento en las organizaciones adquiere un valor creciente”, comunico que los líderes tienen que ser capaces de identificar, instruirse y monetizar todo el conocimiento y habilidad posible. La adecuada administración del conocimiento en las organizaciones, es un factor que incrementa valor, algo que ya no es una preocupación, sino una ocupación; la cual es aplicada por las empresas que se innovan cada día para liderar el mercado de bienes y servicios; ya que experimentan, ensayan y aplican técnicas e insumos vanguardistas, cita el modelo “Episteme” la cual es un instrumento que crea, diseña, efectúa y autentica su propia gestión de conocimiento enmendar problemas creando políticas, estructuras, responsabilidades, procesos y mejora

continua. Los líderes saben que el conocimiento es la base principal para el desarrollo y la innovación de la organización de invaluable valor no solo monetario sino social, en este nivel el líder es la pieza elemental para optimizar el rendimiento en una gestión sustentable y sostenible en el tiempo.

Montero (2016) consideró en el artículo “Tips para gerenciar con éxito”, informo que un gerente debe contar con personas altamente competentes, eficientes y productivas al que puede delegar funciones que realicen en forma autónoma; por lo cual el éxito de este nivel dependerá del empoderamiento del gerente; para ello debe saber trabaja en equipo, obtener resultados, llevar un control estratégico y saber poner en orden el caos. Los gerentes deben desarrollar poder en su pensamiento y acción para concretar sus objetivos y expandir sus proyectos; por lo cual debe tener habilidades, destrezas y conocimiento del puesto para sus decisiones lleguen a un resultado efectivo. El gerente debe saber establecer metas y crear un plan estratégico que sea monitoreado cada día, semana, mes, hasta convertirlo en una realidad, debe guiar el equipo al éxito a pesar de las dificultades que se presenten en el camino; es un líder emprendedor busca potencializar sus habilidades más allá de sus imitaciones mentales o físicas, su poder está en contar o crear un equipo de personas que le impulsarán al éxito.

Eaerle (2018) determinó en la columna “Plan estratégico, desafío de gestores y colaboradores”, manifestó que toda organización que desee tener ventaja competitiva, debe contar con un gerente eficiente que sea capaz de proyectar estrategias innovadoras, para mejorar su programación, estructuración, orientación e inspección de la organización, por lo cual cada decisión tomada esta interconecta a cada área, la gerencia es la matriz y las áreas las articulaciones, cada decisión tomada afectara en forma global a la empresa, es imprescindible tener conocimiento de las funciones de cada área para ver la manera de originar el incremento progresivo de las técnicas en el logro de objetivos a mediano y largo plazo.

Forbes (2018) argumentó en el artículo “Estudio revela que el estrés laboral es tan dañino como el humo del cigarro”, manifestó que hacen referencia a las investigaciones de las universidades de Harvard y Stanford expresaron que vivir bajo el estrés laboral es igual de perjudicial que ser un fumador pasivo; en lo cual se evaluaron detonadores de estrés que afectan la salud física mental de los colaboradores, muchos de los cuales se originan por no contar con un ambiente laboral adecuado, largas jornadas de trabajo, y hasta no tener equilibrio en la vida. Un caso que se ha incrementado es la inseguridad laboral que afecta en

un 50% en una mala salud; por otro lado, el no tener control en lo laboral y familiar debido a las largas jornadas de trabajo afecta en un 90%. México tiene el primer lugar en estrés laboral, seguido por China 73% y Estados Unidos; según investigaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Crego (2014) determino en el artículo, “Equipos de trabajo sobre las tareas y estrés laboral”, informó que el grado de control que el individuo presenta frente a la realización de las tareas influye en su intensidad de estrés; pero si contrariamente tiene dominio y control en el manejo de las tareas en las diferentes situaciones entonces es autosuficiente y tiene cierto grado de control para gestionar sus tareas y sí además cuenta con un equipo de trabajo autosuficiente puede ser un factor protector frente al estrés; el modelo Demanda-control de Karasek manifiesta que la autonomía para tomar decisiones es la habilidad de gestionar el tiempo o recurso a cargo, lo cual arrojaría consecuencias positivas por que desarrollara tolerancia y dominio en las tareas encomendadas y hasta puede convertir en algo motivador que lo aliente a poner a prueba su resistencia, contrariamente si no hay un control de la situación puede generar insatisfacción, los resultados coinciden en que la falta de autonomía en realizar diversas tareas tienden asociarse con consecuencias negativas, aumentando el nivel de estrés y esta desmotivación seria el principal generador de ansiedad y decaimiento.

Europe Press (2015) refirió en el artículo periodístico “El 30% de los colaboradores presentan estrés”, hace referencia que dicho porcentaje de individuos soportan altos niveles de estrés, por consiguiente, las estadísticas apuntan en que el 44% son varones y el 28% son mujeres, afirmado por el psicólogo y profesor del Instituto Europeo de Bienestar y Salud José Luis García Martínez. El estrés no solo se da por el exceso de trabajo y responsabilidades, también se generan por demandas físicas, como: el sonido, las vibraciones, la luminosidad, la temperatura, la toxicidad, las condiciones climatológicas, la disponibilidad, la disposición del espacio físico o la higiene; otras de las causas de estrés son los trabajos rotativos, el riesgo y peligro que implican realizar ciertas actividades. El profesor García también pone en conocimiento que las nuevas tecnologías se suman, debido a que los trabajadores se sienten más vigilados por video cámara, seguimiento minucioso de su productividad en base de datos y otros patrones de vigilancia.

Harvard Business Review (2017) consideró en el artículo periodístico “¿Por qué es tan extenuante ser un mando medio dentro de una empresa?”, se refirió a sobrellevar situaciones intensas en relación a la interactividad, ya sea con los subordinados negativos y/o talentosos y por otra parte tener empatía con los jefes que pueden ser narcisistas o

colaboradores, esta experiencia es singularmente sobresaliente entre los mandos medios; debido a que por un lado con sus superiores adoptan un comportamiento más respetuoso y por el otro lado con los subordinados toman un enfoque más asertivo. Los mandos medios suelen quedarse estancados entre varias partes interesadas lo que genera conflicto, para aligerar esta carga se deben simplificar la estructura de reportes, identificar su rol como algo integrado “algunas veces supervisor y otras subordinadas”, no micro gerenciar a los mandos medios, asumir una cultura y estructura más igualitaria, establecer una rutina para moverse de un rol hacia otro. Otros investigadores han descubierto que los mandos medios pueden hacer una gran diferencia en el desempeño organizacional.

Redacción Economía (2016) argumento en el artículo periodístico “¿Cómo predecir cuándo hay acoso en el centro laboral?”, informó que si se genera a causa de persecución y acorralamiento progresivo, es seguro que nos encontramos delante de un escenario de importunación laboral, se da a través de actos hostiles en forma sistemática que provocan incomodidad tanto físico como psicológico en el trabajador, este tipo de acoso es conocido como “mobbing” que produce desconfianza, pánico, humillación y decaimiento en el individuo logrando que la situación lo lleva a renunciar o sea despedido. El acoso laboral es toda conducta continua de intimidación de parte de un compañero de trabajo, un jefe o un superior jerárquico que abusa de su poder para infundir miedo y angustia; en Barranquilla Colombia en el 2016 se recibieron 64 denuncias de acoso en la oficina, en el 2016 se recibieron 5 denuncias; en otros lugares es similar o igual, las consecuencias del acoso producen problemas psicológicos complejos en el individuo o incluso enfermedades como: hundimiento, daños, complicaciones cardiacos, dificultades sexuales y otros; ante esta diligencia reiterada de hostigamiento, el situado posee el derecho de exhibir su lamentación, este acontecimiento no solo afecta a la víctima sino también toda la organización por sus resultados en la productividad. En Europa es archivado como riesgo laboral y es calificado como una enfermedad, y la OMS la considera como una pandemia por haber sido causante de suicidios.

1.1.2. En el contexto nacional

Huallpa (2017) refirió en el artículo “El valor de gestionar la información en las empresas del Perú”, manifiesta que los mercados en el país requieren contar con un sistema de digitalización, es decir tener una técnica de gestión de información adecuado que le permita

conocer, medir el valor actual y potencial del uso de los datos en los procesos, esto se debe a los constantes cambios de las nuevas tecnologías, que permiten obtener información más exacta y detallada de las actividades de la empresa, disminuyendo futuros errores que suelen verse a diario. Las empresas en el Perú están adoptando software que les proporcionan un mayor control en sus funciones variadas en sus datos, vela por la normatividad y calidad de la información, creándole más seguridad, facilidad, honestidad y valor agregado de los datos dentro de la organización; este proceso debe desplegarse y madurarse para ser más eficiente, los cuales se irán alineando a objetivos conforme vaya tramitando adecuadamente la información, cada área de la empresa presenta una data particular y especializada de sus metas lo cual parte ya con una ventaja importante respecto a la competencia, dejando de ser reactiva a ser productiva en la elecciones y decisiones, debido a la exactitud de la investigación.

Lira (2017) analizó en el artículo periodístico “Técnicos especializados y personal operacional entre los más demandados por las compañías peruanas”, informo que el fenómeno del Niño Costero impulsa la demanda de trabajadores profesionales técnicos de las zonas afectadas generando por parte del Estado la creación de 20,000 empleos temporales, los cuales inicialmente están destinadas a tareas operacionales, como la mano de obra directa; y por otra parte es un desafío para Bumeran.com, poseer con una extensa y selecta base de datos para encontrar buenos profesionales con nivel técnico, indica que tanto las empresas nacionales como extranjeras en el Perú necesitan integrar nuevos trabajadores en sus organizaciones y encontrar los remplazos idóneos para varias áreas, el nivel operativo representa el nivel de deserción laboral más alto, según SENATI en cada periodo de tiempo en Perú, cerca de 202,226 oportunidades laborales dejan de ser adquiridas debido a la escasez de profesionales competentes, el mercado laboral requiere anualmente un aproximado de 309,695 personas especializadas en diferentes funciones y solo se titulan de las escuelas 107,469 técnicos; según Bumeran.com desde el 2009 a la actualidad, sus avisos se han acrecentado en un 45% con proyección a continuar creciendo, dicha demanda proviene de las grandes y medianas compañías dirigidas al rubro de venta de productos y de servicios, y primordialmente los call-centers, Bumeran.com coloca a disposición de las empresas una instrumento efectivo que permite clasificar y apresurar el proceso de selección.

Castellano (2018) determino en el artículo “Sin liderazgo no hay innovación”, informo que debido a que las organizaciones que deseen innovar deben tener un líder que facilite el trabajo y desarrollo en equipos, un líder puede mejorar o entorpecer el trabajo; el

líder se va desarrollando con la experiencia, comienza siendo un aprendiz que es un trabajador nuevo con formación básica que debe aprender de un líder directo que le facilite acceder al conocimiento interno de la organización; con el tiempo pasa a ser especialista alcanzando el dominio de la tecnología relativa a su puesto y un alto nivel en el desempeño de su habilidad; es acá donde necesita un líder coach que le brinde atención, recurso y espacio para que desarrolle sus competencias y autonomía, con lo cual en un lapso lo convierten en un experto, algunos expertos alcanzan el nivel de innovadores y definirán el futuro de las organizaciones que deseen diferenciarse al común, deberán tener un liderazgo flexible orientado al aprendizaje, el desarrollo de su gente y tecnología, debe alentar a las vocaciones tecnológicas y mantener la motivación.

Lira (2014) argumento en el artículo periodístico “Intendencia especial de SUNAT investigara evasión de impuestos de contribuyentes”, relevando que la finalidad de esta intendencia es analizar, indagar y dar planes de acción contra la evasión de impuestos de los contribuyentes naturales; la cual se encargara de hacer el seguimiento a las diferentes singularidades de omisión de tributos, la gerencia también se encargara de facilitar el cumplimiento tributario de dicho grupo, uno de los problemas se debe a que demasiadas empresas unipersonales y personas en el Perú, contratan profesionales contables que no son buenos gestionando sus obligaciones y crean en el contribuyente un “Vía Crucis”; por lo cual la SUNAT busca informar al contribuyente de manera clara sin necesidad de un puente, también se está encargando de generar rapidez de acceso a formulario virtual de la declaración jurada de impuesto a la renta, mediante esta campaña facilita al contribuyente el cumplimiento del pago de sus impuestos.

Vargas (2018) considero en el artículo “Pulso empresarial repercusiones de la gerencia estratégica y del cuadro de mando integral para las organizaciones”, investigaron que la gerencia estratégica permite a la organización lograr sus objetivos; por tal razón debe identificar su FODA, establecer visiones, misiones, fijar objetivos, y siempre tener estrategias alternativas frente algún cambio; posteriormente se evaluará la dirección en la que avanza su visión y misión empresarial, su estrategia es tener un plan en acción para posesionar a la compañía en el ámbito laboral, salir airoso frente a la competencia, estar y cumplir con las expectativas de los clientes y lograr un óptimo posicionamiento en el negocio y ser un referente activo; los gerentes utilizan una herramienta metodológica, muy potente, que permite hacer gerencia estratégica, basada en modelos causa-efecto de objetivos en los diferentes niveles de información (estratégico, táctico, operacional) verticalmente y

horizontalmente en la cadena de valor, en sus diferentes dimensiones como finanzas, clientes, procesos, aprendizaje y crecimientos.

Lira (2018) investigo en el artículo periodístico “Estrés laboral: ¿cómo reconocer que tengo el síndrome de desgaste profesional?”, se aprecia en el desgaste físico, emocional y mental del trabajador, también se le denomina burnout, el estrés laboral produce síntomas físicos y psicológicos como: dolores de cabeza, insomnio, falta de concentración, ira, problemas digestivos y otros; cuando estos síntomas perduran por mucho tiempo se genera el burnout, la persona que padece este síndrome pierde el sentido y significado en el trabajo, muchas veces suele confundirse con depresión, la diferencia es que el burnout está asociada netamente con lo laboral, este problema afecta a la organización porque suele asociarse con mayores índices de ausentismo y tardanzas, menor desempeño y productividad y más rotación. Los factores suelen ser exceso de horas de trabajo, presión del tiempo, sobrecarga, demandas emocionales, relaciones conflictivas con el equipo de trabajo, inseguridad laboral y otros, se recomienda buscar un especialista, apoyo social, actividades relajantes, desarrollar hábitos saludables y la aceptación personal.

Lira (2014) analizó en el artículo periodístico “Seis claves para superar el estrés laboral”, manifiesta que el acelerado ritmo de trabajo, la escasez de organización y la falta de confianza para resolver un problema y realizar tareas específicas son las razones principales para ser víctimas del estrés laboral; según encuestas del año en curso el 78% de trabajadores peruano han sido parte de este problema que se genera por el exceso de trabajo y la ansiedad de no cumplir con las tareas encomendadas en el tiempo establecido y el 29% sufre de este mal y no tienen la menor idea de cómo afrontarlo, generando problemas futuros como: bajo rendimiento, cansancio extremo, desmotivación, pérdida de control personal; según Aldo Sánchez Gerente de la Escuela de Liderazgo de la Organización Supera, nos brinda seis claves para manejar el estrés: Primero organizar y priorizar las actividades; segundo ser optimista, mantener la calma y confiar en nuestras capacidades; tercero aprender de los errores y generar aprendizaje; cuarto trabajar en equipo para simplificar el trabajo; quinto hacer una pausa para recobrar energía; sexto y último evitar llevar pendientes a casa. Es esencial separa el trabajo de la familia para estar más renovados en el día a día.

Lira (2013) argumento en el artículo periodístico “Sugerencias para crear un ambiente de trabajo libre de estrés”, revelando que el orden es un punto clave para aminorar este problema, los factores que generan estrés en el trabajo son diversos, a continuación, seis Tips esenciales: Dele un toque personal a su oficina (fotos, obra de artes, libro, recuerdo de

viajes), mantenga un área limpia y organizada (documentos, archivadores, ordenadores, bandejas entre otros), aprenda a manejar e ignorar las interrupciones, coloque plantas cerca del escritorio u oficina (las plantas embellecen, aumentan sentimientos positivos y reducen la humedad), sea un buen comunicador (evita frustración o preocupación), e incorpore ejercicios de relajación en su jornada de trabajo (música suave, estiramientos, ejercicios suaves o caminatas cortas).

Lira (2018) consideró en el artículo “Las claves (no tan secretas) para controlar el estrés laboral”, menciona que se generan cuando uno está muy atareados de responsabilidades y no tiene tiempo para pensar en otras labores, una causa que genera estrés es desconocimiento o vaguedad de roles que generan en el colaborador inseguridad y titubeo sobre las expectativas que se esperan de él, y también los conflictos internos, para enfrentar este problema se analizaran las causas, siendo necesario seguir algunas recomendaciones; aminorar la carga de trabajo, reorganizarse, mejor control del tiempo y buena actitud; puedes controlar el nivel de estrés si elevas tu satisfacción laboral ¿Cómo hacerlo? Mejorando las condiciones de trabajo, reconocer los éxitos de las personas y equipos, perfeccionar las relaciones interpersonales, mayor participación, evaluar competencias, proyectar planes profesionales, motivar buena comunicación interna. Si los especialistas carecen de metodología y procesos para gestionar una solución en una crisis y son demasiados dictadores, en este escenario pueden llevar a la organización al cataclismo.

Lira (2015) refirió en el artículo “Si tienes un mal día, no desfogues en tu trabajo”, revelando que las emociones juegan un papel primordial en la interacción laboral, porque por lo general primero sentimos y luego pensamos, no controlar el enojo al llegar al centro laboral provoca malestar negativo que se ve reflejado en los resultados y el trabajo en equipo; los trabajos en equipo que cuentan con un buen líder imparten buen sentido del humor y crean un ambiente productivo en la empresa, dado a que nuestras expresiones demuestran más que nuestras palabras; por ello conocerte a ti mismo es la clave para controlar tus reacciones, los conflictos se resuelven afrontándolos, negarlos es huir de ellos.

1.1.3. En el contexto local

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) es una institución disipada e independiente de Sector Justicia y ente del Sistema Nacional de los Registros Públicos, una de sus trascendentales desempeños es brinda servicios es la inscripción de actos y

derechos mediante inscripción de propiedades, de testamentos, poderes, asociaciones y bienes muebles, y la publicidad registral que orienta mediante copias informativas, simples, acreditaciones, certificados y otros.

La Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) realiza diferentes actividades en la institución como designar tareas a los trabajadores según la profesión de los empleados, el grado de análisis de la labor encomendada y la sobrecarga de pendientes para la elaboración de los expedientes, sin embargo, se generan complicaciones cuando ingresa personal nuevo en su proceso de adaptación.

Los registros Públicos para poder brindar un buen servicio a los usuarios están tratando de mejorar los mobiliarios primordiales de los empleados para ofrecerles un ambiente adecuado, y la elaboración de los documentos solicitados, el problema surge cuando el trabajador no tiene un sitio establecido y ocupa los lugares del personal que esta con descanso médico o se encuentra de vacaciones.

Los registros públicos como institución pública se deben a los usuarios, por lo que son diligentes con ellos en todo momento, su compromiso es ofrecer un servicio de calidad, amigable y cercano al ciudadano, el registro no es ajeno a nadie y debe plantear objetivos para hacer el paso de los ciudadanos por el registro sea eficiente y oportuna; por los cual los colaboradores deben sumar esfuerzos para volver hacer de la SUNARP “la institución número uno” y que el ciudadano note la optimización en la asistencia de los servicios registrales.

Por lo general el motivo que genera el aumento de descansos médicos en la institución son las migrañas que tiene indicios en los conflictos internos del personal al no tener en claro el rol que desempeña en la institución, siendo motivo de preocupación y estrés.

También se observa que los empleados se sienten presionados por las entregas de títulos en fechas establecidas que se incrementan sobre todo en el mes de marzo, julio, agosto, noviembre y diciembre por el incremento de tramites en forma masiva por parte de los usuarios, el problema surge cuando el colaborador tiene a su cargo varias secciones y los documentos a desarrollar vencen en días similares, la presión se densifica en gran manera.

El estrés organizacional en el nivel operativo se genera regularmente por la recepción y entrega de títulos en el cumplimiento de las fechas, en este nivel se busca productividad en la atención al usuario y responder a sus requerimientos, es una de niveles más vulnerables porque se visualiza directamente las debilidades en la gestión documentaria y esta sienta trabajada para mejorar el servicio.

Los jefes de áreas tienen la responsabilidad de realizar un seguimiento en la productividad de los trabajadores y reciben órdenes de los gerentes a quienes tienen que reportar el avance de las labores encomendadas para simplificar el trabajo y también designar en cada equipo de trabajo un responsable que se encarga de repartir en forma equilibrada los pendientes documentarios.

Los gerentes de áreas se preocupan del área que están a cargo cuando la institución es el corazón y las articulaciones son las áreas, el problema viene cuando desconocen en que está fallando un área trabajando en equipos como una institución podrían establecer nuevos flujogramas y procesos administrativos.

La jefatura del Registros Públicos en muchas ocasiones busca la manera de coordinar con las gerencias para conversar sobre la realidad de la entidad, se genera un problema cuando las gerencias no se ponen de acuerdo en que medida deben de agilizarse primero, todos por lo general buscan su bien común, pero en las últimas gestiones se está mejorando las coordinaciones porque todo funciona en conjunto, y cada uno presenta un plan de acción según el entorno actual.

La institución presenta una estructura jerárquica definida, en el nivel operativo encontramos a los archivadores, digitadores, técnicos y asistentes registrales; en el nivel de conocimiento a los registradores públicos y coordinadores de áreas; en su nivel gerencial está el gerente de recursos humanos, gerente de logística, gerente de informática, gerente de presupuesto y desarrollo, oficina de imagen institucional y oficina legal; y en el nivel estratégico esta la gerencia general y la jefatura.

Por otro lado, uno de los acontecimientos que preocupan a la institución y es motivo de preocupación es el estrés, porque se ve reflejado en la disminución de productividad en el cumplimiento de las metas de trabajo, el centro médico presenta un registro de aumento de descansos médicos, los cuales se manifiestan mediante migrañas, problemas gastrointestinales, tensión corporal, depresión y otros problemas similares.

Gestión (2014) referenció en el artículo “Que los nuevos sistemas de información en tu empresa no se vuelvan un dolor de cabeza”, manifiesta que el gerente que lidere el cambio de cualquier empresa debe cumplir con ciertas cualidades: tener conocimiento funcional, tener interés por aprender más, ser proactivos con los jefes de otras áreas e interactuar con los colaboradores para contribuir al cambio.

Bermúdez (2018) manifestó en el artículo “En la Era de la Tecnología la ignorancia es una elección”, informo que desde la Generación X y la tercera Revolución industrial

(computadoras, internet, móviles) empezaron los cambios, ahora nosotros los Genexers iniciamos la situación de cambio, pero los que realmente la están innovando son los Millennials y actualmente los Centennial (integración ciber – físico - biológica) ahora denominada la generación “Gamechangers” esta generación destaca porque no entran a una zona de confort, desafían permanentemente los status; algunos de los secretos del éxito de la transformación digital es aprender a desaprender, fracasar rápido para innovar más rápido, son arriesgados y son ágiles.

Grupo la República S.A. (2018) informó en la publicación informativa “Colaboradores aturridos, están predispuestos al síndrome de Burnout”, manifestó que más del 50% de colaboradores en el Perú padece de estrés, los cuales están predispuestos a potencializar el síndrome de Burnout o desgaste técnico, debido al continuo desgaste corporal, intelectual y psíquico; todo esto produce pérdida de productividad y rendimiento en los trabajadores.

Lira (2018) indica el artículo ¿Qué es el tecno estrés y cómo evitarlo? Se refiere al contacto continuo con la tecnología, el cual es un problema real y se inicia en la interacción entre usuario y tecnología, este problema cada vez es más usual, algunos síntomas que genera es irritabilidad, nerviosismo, ansiedad, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, frustración, insomnio, y otros.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Primiciero (2017) en la investigación alineada a los “Causas Organizacionales que Transfieren el Estrés Asistencial en la Asistencia de Medicina Interna del Hospital San José Infantil”, investigo referente a diseñar un modelo de factores que para disminuir el estrés asistencial, el cual tuvo como objetivo caracterizar el estrés con base procesos y perspectivas afines al ámbito laboral en salud en Colombia que permitan determinar las causas organizacionales que transportan al estrés asistencial en el servicio de medicina interna del Hospital San José infantil, en el periodo 1-2017. La metodología tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, con un universo de 130 médicos, 150 enfermeras y 300 auxiliares de enfermería, de los cuales se tomó una población de 26 de los cuales se encuentran 10 médicos, 8 enfermeras y 12 auxiliares de enfermería, se recolecto la

información mediante encuestas en escala de Likert con 25 ítems. Según la literatura y la investigación, los factores más estresantes son los vinculados a la tarea es decir el rol laboral, sobrecarga de trabajo, jornada de trabajo, ritmo de trabajo e inseguridad laboral.

Cepeda (2015) en la tesis de investigación orientada al “El estrés profesional y el comportamiento organizacional de los copartícipes del Sector Operativo de la Compañía Eléctrica Ambato S.A, Provincia de Tungurahua-Ecuador”, manifestó que el al objetivo general es investigar los factores de Estrés Profesional en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Compañía Eléctrica Ambato S.A. La sistemática que se utilizó es de enfoque cualitativo y cuantitativo, con una indagación documental, bibliográfica y de campo, de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo, población investigada con una frecuencia del 96%, se usó como instrumento el cuestionario compuesto por 22 ítems propuestos en forma de afirmación. Los componentes que afectan en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. son las tensas relaciones interpersonales, producto de los conflictos personales que todos los seres humanos estamos continuamente proclives a tener diferencias en el entorno familiar, los colegas de trabajo o la colectividad. Como resultado se determina que los conflictos personales son el desencadenante principal para la influencia en el Comportamiento Organizacional.

Acosta (2015) en la tesis de maestría orientada a las “Escenarios del Ambiente Físico del trabajo y su correlación con el estrés en empleados públicos del sector pedagógico en algunas instituciones colombianas”, informo que tuvo como objetivo general puntualizar la apreciación en relación a los Escenarios del Ambiente Físico del trabajo y su relación con el Estrés en los empleados públicos del Sector Educativo de algunas instituciones colombianas. El presente proyecto de investigación es de carácter práctico, de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo, transversal y correlacional en relación con el entorno de la propuesta investigativa. La población seleccionada para la tesis del presente escudriñamiento concierne a 13 centros educativos del nivel elemental, medio, técnica y especializada en mencionado país. La muestra corresponde a 704 didácticos que laboran en instituciones situadas en la zona del Centro Occidente del país; para la recaudación de la investigación y para transbordar a cabo el disertación de investigación se manipuló el instrumento de Calidad de Vida Laboral diseñado por Blanch, el material de medida se constituyó bajo escala de Likert, una de las principales terminaciones de la investigación y que da contestación a su objetivo universal, hace énfasis en que los elevados niveles de estrés adquiridos por los docentes de los trece centros educativos no tiene relación directa con el contexto del entorno físico del lugar de

trabajo, de manera que el resultado de estudio concluye que el ambiente físico donde trabajan los profesionales de la educación no se relacionan con la figura del estrés.

Valdivieso (2015) en la tesis de maestría de posgrado determino que el “Análisis de los Factores de Estrés Laboral, los Cambios Conductuales y el Desconocimiento de las Actividades del Puesto, en el Personal de Emergencias de una Clínica Privada de la Ciudad de Quito”, investigo sobre el objetivo general de escrudñar los elementos de estrés laboral, las permutaciones conductuales y la inexperiencia del dinamismos del puesto de trabajo, en el personal de emergencias de una clínica privada de la ciudad de Quito. Este estudio ha sido diseñado para realizarlo de manera transversal, enfocándose en la observación de campo, tomándolo como una investigación descriptiva, se utilizó una muestra representativa dentro de la clínica, siendo, en lo posible la población del servicio de emergencia (30 colaboradores) y dándose un margen de al menos el 80% de respuesta, para este estudio se realizaron entrevistas y encuestas al personal administrativo de la clínica y a los colaboradores de la sala de emergencias, la prueba Físico que comprende 44 preguntas enfocadas en los riesgos psicosociales, uno de los documentos utilizados fue la nota técnica de prevención – NTP926, Factores psicosociales: metodología de evaluación, la población utilizada para este estudio fue el grupo de colaboradores que aportan en el servicio de emergencias de la clínica particular de Quito, esto es un total de 30 individuos, de los cuales participaron 27, es decir el 90%, se consideró suficiente para avanzar con el estudio. Al finalizar este trabajo, se concluye que existen elementos estructurales importantes en la clínica que favorecen al clima laboral, permitiendo optimización de funciones y reduciendo niveles de estrés, a pesar del tipo de trabajo que involucra. La organización encontrada en la estructura funcional de la sala de emergencia, obliga al trabajador a conocer sus funciones y por ende realizarlas de acuerdo a los estándares estipulados por la empresa.

Suárez (2015) en la tesis de maestría declaró que la “Correlación entre el Riesgo Psicológico y Social dentro y fuera del ambiente laboral con el surgimiento de estrés en los colaboradores del Domicilio Principal de una Corporación Socialmente Responsable de Derecho Privado consagrada a proporcionar servicios bancarios en la ciudad de Ambato en el Primer Semestre del 2014”, manifiesta que la intención de examinar la correlación entre los componentes que sean generadores de peligro psicosocial en el trabajador, y su predominio en la causa del estrés en el trabajo en una organización socialmente comprometido con el derecho particular tributada a la prestación de servicios económicos

en dicha ciudad. La metodología tiene un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, es de tipo no experimental, descriptivo – transversal, el método hipotético deductivo, utiliza técnica de observación científica y entrevista específica semiestructurada, se recolecta la información en cuestionarios con 24 ítems; la muestra se adquirió de 100 casos que defieren indudables particulares son caballeros y damas que entre las edades de 21 y 58, de estado civil de casado y soltero, con una experiencia laboral de permanencia en el cargo de entre 1 a 19 años en la , que se encuentran en la entidad financiera, aglutinados en la vivienda central de la institución financiera en la ciudad de Ambato. Se concluye que en general el nivel de estrés adentro de la entidad bancaria es elevado exclusivamente en el Área Legal, Selección de Competitividad Humana, Captaciones, Contact Center, Unidad de Descargo, Sistemas, Créditos y otros. Con dominio de los elementos de alarma intralaborales en específico de los dominios de Demanda de Trabajo, Inspección sobre el trabajo y Reconocimiento.

Teneda (2016) en el informe de titulación investigo sobre “El Mobbing Profesional y el Clima Organizacional de los colaboradores de la COACV “La Merced Ltda.” Matriz Ambato”, manifiesta que tuvo como objetivo universal establecer la incidencia que tiene el mobbing profesional en el clima organizacional de los trabajadores de la COACV “La Merced” Ltda. Matriz Ambato. La metodología tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, la investigación es directa, bibliográfica, de nivel exploratoria, descriptiva correlacional, población constituidas por 20 individuos comprendidos entre los 22 y 60 años de edad con un tiempo de desempeño laboral de al menos un año a través de encuestas. Al finalizar este estudio se ha evidenciado que el mobbing laboral afecta directamente al clima organizacional dentro de la cooperativa en donde se realizó el estudio, puesto que se ve afectado por el celo profesional, las distorsiones que existen en los procesos de trabajo en equipo y así al cumplimiento de objetivos. Con la finalización del estudio se evidencia que existen indicios de mobbing laboral.

1.2.2. En el contexto nacional

Goicochea (2016) en la tesis de titulación refirió que “El estrés en el trabajo y su concordancia con la productividad de los trabajadores de la compañía de calzados Kiara del Distrito El Porvenir -Año 2016” manifestó que tiene como meta particular reconocer cuales son las causas que establece la relación del estrés en el centro de labores y como esto afecta

el desempeño de cada uno de los trabajadores de la empresa de calzados del presente distrito. La técnicas que se recurrió en la indagación fue del tipo correlacional, diseño no experimental transversal y la unidad de estudio de la población está representada por 38 colaboradores y cuya ejemplar fue tomada del total de la unidad de estudio, a técnica para recolectar la información fue encuestas a escala Likert con 18 ítems, para determinar la validez y confiabilidad, se utilizó la discreción de especialistas y para determinar la confiabilidad, se aplicó el método conocido como Coeficiente de Alpha de Cronbach, obteniendo un coeficiente igual a: 0.81, lo que indica que el cuestionario es confiable. Para analizar se manipuló el programa de SPSS versión 22.0 y la presentación en Microsoft Excel a través de tablas estadísticas en el formato APA. Se comprobó una reciprocidad opuesta de grado medio y significativo con una correlación de Spearman de 0.39 en relación al estrés en el centro de trabajo y el desempeño de los trabajadores de la empresa de calzados Kiara, lo que significa que si se incrementa el estrés laboral se reduce el desempeño de los trabajadores.

Ibáñez (2017) en la tesis de investigación argumento que el “Estrés Laboral y Bienestar Psicológico del recurso humano que trabajan en el horario nocturno”, determino que tuvo como prioridad general establecer la reciprocidad que existe entre el Estrés en el trabajo con el Bienestar Psicológico en los colaboradores de dicho turno del grupo CIRSA. La metodología que se empleó en la averiguación es cuantitativa no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, la población general de la mano de obra de ambos sexos referentes a la empresa CIRSA situados en la ciudad de Arequipa, con una muestra probabilística de 130 obreros nocturnos de la Empresa CIRSA, del cual 98 son del género masculino y 32 del género femenino, cuyas edades fluctúan entre 20 a 55 años, todos ellos pertenecientes al estatus social media, la técnica a recolectar fueron los cuestionarios en escala de Likert constituido por 37 ítems, para hallar la confiabilidad se empleó el cuestionario a 40 obreros seleccionados se siguió la técnica por mitad, de la cual se obtuvo un coeficiente del 0.88%. Para formalizar las referidas agrupaciones de las variables se demandará a la prueba estadística del Chi Cuadrado y Tau b de Kendall, este último, para ahondar el sentido de la afinidad de las variables. En la presente fuente de investigación se encontró que el conjunto de trabajadores nocturnos del Grupo Empresarial CIRSA, percibían un nivel mediano de Estrés en su centro de labores, así mismo, en cuanto al Bienestar psicológico de ellos, tanto de manera general como en sus respectivas dimensiones, los resultados manifiestan que poseen un nivel Medio de Bienestar Psicológico.

Triveño (2017) en la tesis de grado analizo que el “Estrés profesional y compromiso organizacional en educativos de la red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2017”, informo que adquirió como objetivo general comprobar la dependencia entre estrés en el centro de labores y compromiso organizacional en educandos de la Red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2017. La metodología es aplicada, hipotético deductivo, de orientación cuantitativo, de tipo no experimental descriptivo, correlacional, transversal, la investigación narró una población compuesta por 291 docentes, entre nombrados y contratados del Establecimiento de educación básica regular y de gestión pública de San Juan de Lurigancho, correspondientes a la red 12 de esta UGEL, se incluyeron didácticos de los niveles inicial, primaria y secundaria, la muestra quedo definida en 166 pedagógicos de los diferentes niveles educativos. Para la determinación equitativa de la proporción de docentes de cada nivel se utilizó la fórmula de afijación de Aiken. La habilidad manejada en la vigente exploración, fue la encuesta, para la presente investigación se empleó como instrumento un cuestionario en escala de Likert dirigida a cada una de las variables para que los partícipes de la investigación, que cuenta con 20 ítems. Para el estudio de cada una de las variables de la tesis se ha recurrido al programa Microsoft Excel 2013 y SPSS V. 21, a la luminosidad de las derivaciones alcanzadas en referencia al objetivo universal se ha expresado la existencia de una relación negativa según rho de Spearman = -213 entre las variables: Estrés Laboral y compromiso organizacional. Esta clase de correlación demuestra que la reciprocidad entre las variables es inversa y tiene un nivel de correlación baja. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ determina que p es menos a 0,01 lo que permite rotular que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de investigación.

Ticona (2017) en la tesis de licenciatura informó que “Como afecta el Estrés y en Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco-Puno, Periodo 2015”, manifestando que tuvo como objetivo primordial de la presente tesis es evaluar y conocer como el estrés influye de manera negativa en la productividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, en dicho lapso. La metodología cuantitativo deductivo de diseño experimental y no experimental del tipo transaccional o transversal, instrumento de investigación encuesta, cuestionario en escala de Likert con 20 ítems, La investigación toma como población al personal, la muestra adoptada para la presente investigación es la no probabilística, ya que ha sido escogido de forma intencional o arbitraria que está sujeta por 20 personas. El personal administrativo de la

municipalidad ostentan que el estrés interviene en la productividad de sus funciones, ocasionado por diferentes componentes, como el lugar de trabajo, el trabajo en equipo con las diferentes áreas, y la disposición de colaborar en forma activa al logro de objetivos, siendo más resaltantes, que el 35% considera que por lo general les produce estrés las innovaciones tecnológicas implementadas y por implementarse, el 60% supone que se debe a la relación de conflicto que mantiene con su equipo de trabajo, y el 30% piensa que solo a veces es proporcionado el ambiente donde laboran.

Iparraguirre (2016) en la tesis de licenciatura refirió que “El Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016” revelando que obtuvo como objetivo prescribir la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa JC TRANSERV. La metodología el diseño es descriptivo-correlacional, no experimental-transversal, La muestra para esta investigación estuvo conformada por 22 colaboradores de las áreas de administración, mantenimiento, conductores y seguridad de la empresa, debido a que la población es pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que se tomó a toda la población; es decir será nuestra población muestral, como técnica a emplear, contará con su respectivo instrumento, el cual fue el cuestionario se conformó por veintisiete (27) ítems; de acuerdo a los resultados obtenidos en los procesos estadísticos, se concluyó que, si preexiste una reciprocidad significativa entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016, también nos demuestran los resultados que consta con una correlación positiva fuerte entre las variables antes mencionadas. Finalmente se llega a la conclusión que existe correlación entre el estrés laboral con el desempeño laboral en las dimensiones respuesta fisiológica ($P = 0.021$), respuesta psicológica ($P = 0.015$) y ambiente laboral ($P = 0.027$), puesto que su P valor fue menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Gestión de información

1.3.1.1. Teoría del Sistema Abierto de Ludwig Von Bertalanffy

García (2017) manifestó que contrariamente a la Cibernética, Bertalanffy se comprometía específicamente en el sistema abierto. Esta perspectiva apuesta en primer lugar a la investigación de la dinámica entre los segmentos y fracciones y su naturaleza, lo que produce la reconstrucción de los sistemas generales.

La teoría del sistema abierto es la interrelación de un conjunto de atributos para lograr un objetivo común, quiere decir que el conocimiento de objetivos particulares se une para lograr un objetivo común y llegar a la meta; ya que para innovar conocimiento hay que cambiar información en su entorno con respecto a la materia y energía.

El propósito de esta teoría en concordancia a la gestión de información es mostrar que la información no se mantiene estática está en constante cambio; es por ello que el conocimiento no es cerrado, al contrario, necesita nutrirse de nuevos aportes que lo llevan a lograr metas comunes de una manera rápida y segura.

1.3.1.2. Epistemología de la Teoría de Heinz Von Foerster

Asencio (2017) considero que, dentro del marco de la epistemología de la cibernética, Von Foerster estudia la autopoiesis que es la capacidad para organizarse así mismo, partiendo de su relación con su entorno, y a la entrópica universal que reacciona contra la tendencia, en consecuencia, llega a un solo fin.

En sus estudios en base a la epistemología de la cibernética, podemos relacionarla con la evolución de la información tecnológica en la mejora de los procesos de un determinado propósito; así mismo la autopoiesis es como capta la información para relacionarla y formar un solo conocimiento, y la entrópica es como se capta la información del conocimiento y se toman acciones que tienen consecuencias según las decisiones tomadas.

En relación con la gestión de información, tiene como propósito reflejar la importancia y evolución de la información, y como esta información se va a transformar en

un conocimiento específico de un determinado tema, este conocimiento da la capacidad de elegir decisiones acertadas en los diferentes niveles de información; ya sea en el nivel operativo, nivel de conocimiento, nivel gerencial o nivel estratégico, cada nivel necesita un conocimiento personalizado, que al final en conjunto tienen una sola intención, que es la mejora en la comunicación de toda la organización.

1.3.1.3. Conceptualización de la gestión de información

En este mundo competitivo las empresas deben innovarse para tener participación en el mercado, mediante procesos de información que darán conocimiento que ayudaran al desarrollo económico y social, con una visión global de la empresa que lo mantendrá en a la vanguardia de los cambios.

Cuenca (2017) reportó que la gestión de información no solo interviene en el proceso, almacenamiento y repartición de la información, sino que suministra los bosquejos de innovación en los servicios, y además contribuye al mejoramiento continuo de las tecnologías que potencializan y mejoran la capacidad de respuesta de los procesos y de los servicios especializados para la distribución del trayecto de la información, las cuales son el hincapie para el perfeccionamiento económico y social.

De la Peña (2015) estipuló que la gestión de información es el manejo de los conocimientos en torno a la selección de los regímenes gestores de las equivalentes, que la convirtieron en un instrumento que apoya a renovar los medios ya instaurados de la proyección de una compañía, y así conquistar los objetivos acordes a la visión integral de la organización.

Silva (2018) manifestó que las vías de la gestión de información son actividades de recopilación, procesamiento y comunicación de actividades relacionadas a personas, que incrementan su complejidad cuando la organización crece en tamaño, el soporte de la información es esencial para realizar tareas gerenciales tales como planificación, organización, control, toma de decisiones y otros.

Corredor (2016) evidencio que la gestión de conocimiento es deferir conocimientos y experiencias entre la organización y las personas, está conectada al acatamiento de la visión, misión, valores, estrategias y objetivos. El conocimiento permite el fortalecimiento de la organización mediante información transmitida de sus miembros, las experiencias compartidas, innovan y diseñan vanguardia para obtener diferenciación y ventaja competitiva.

Tiberius (2016) investigó que la gestión de información con relación a la inteligencia es un gestor de conocimiento adquirido en un determinado tiempo capaz de almacenar gran cantidad de información en un corto, mediano o largo plazo; son mecanismos inconscientes de comprensión, degradación y reconstrucción de la información; y también son mecanismos de optimización conscientes como desarrollar habilidades lingüísticas, matemáticas y otros.

1.3.1.4. Dimensiones de la gestión de información

A. Sistema del nivel operativo

Baca (2014) manifiesta que le corresponde a la realización o registro de operaciones de actividades y transacciones de una empresa u organización; las labores, los recursos y las metas de este nivel están preliminarmente definidas y bien estructuradas; si este nivel no se opera correctamente la empresa naufraga en la admisión de sus insumos de su naturaleza, pero si esta fortalecido se cubre con mayor eficacia la parte de control de gestión de operaciones.

Indicadores

1. Rutina

Baca (2014) Define que son actividades de procedimientos diarios que son necesarios para las sistematizaciones de las diligencias de la organización (reservas, registro de usuarios, embarques).

2. Flujo de información

Baca (2014) refiere que son productores de investigación para un diferente tipo de procedimiento, único territorio donde los administradores consiguen valoraciones inmediatas del ejercicio de la organización, empuñan la indecisión de adjudicarse responsabilidades en la adquisición de decisiones.

B. Sistema del nivel de conocimiento

Baca (2014) manifestó que los dirigentes socorren a los trabajadores a instruirse en innovadores conocimientos en la organización, empresa o institución, estos quedarán organizados para lograr que los colaboradores amplifiquen su rendimiento, manejan un sistema de soporte de medidas en la toma de decisiones semiestructuradas, insuperables y apresuradamente versátiles.

Indicadores

1. Capacitación

Baca (2014) declara que se implementan diversos modelos para analizar la información, como la capacitación al personal generando conocimiento que optimizara su productividad.

2. Flujo de trabajo

Baca (2014) señalo que, para salvaguardar el flujo de labores, están sujetas a la información interna del nivel operacional y el nivel gerencial y continuamente se valen de la investigación facilitada por fuentes externas, suelen ser más dinámicos.

C. Sistema del nivel gerencial

Baca (2014) manifiesta que el sistema del nivel gerencial proporciona a los directivos informes y acceso a investigaciones normales e históricas de la organización, este nivel se encarga de comparar informaciones importantes que se utilizaran para llevar a cabo las actividades administrativas.

Indicadores

1. Supervisión

Baca (2014) define que es la actividad que realizan los gerentes intermediarios para tener una información más precisa y detallada de las labores de los empleados.

2. Control

Baca (2014) define que el control es el seguimiento de los reportes de producción en las diferentes áreas, para verificar que se cumplan con los objetivos planeados.

3. Toma de decisiones

Baca (2014) puntualiza que la toma de decisiones se encarga de adquirir conocimientos para comparar información y establecer estrategias que mejoren el proceso de la gestión de la producción.

4. Administración

Baca (2014) define que las actividades administrativas que se orientan a hechos interno y externos de la organización, realiza un estudio interno y externo de la situación de la organización, para rediseñar su plan de mejora.

D. Sistema del nivel estratégico

Baca (2014) argumenta que los directivos los emplean para la toma de decisiones, este nivel esta creado para agregar inquisición sobre incidentes externos como creación de nuevas leyes fiscales y competidores anónimos; aquí se anticipan a los cambios que puedan producirse en la empresa en un largo plazo.

Indicadores:

1. Cambios de entorno

Baca (2014) define que se basan en los resultados de largo plazo para hacer frente a los cambios que se produzcan.

2. Procesos

Baca (2014) define que se realizan para la información interna y externa de la organización, para la evaluación y comprensión en la toma de decisiones.

1.3.2 Estrés organizacional

1.3.2.1. Teoría de los teóricos cognitivos Shacter y Singer

Peña (2014) sostiene que la certeza cerebral sostiene los cambios fisiológicos a la luz de la información con respecto a la situación para determinar que emociones sentimos, es decir, esta teoría de los dos factores de la emoción, formula que la respuesta emocional es una interpretación cognitiva por que las emociones son el resultado del análisis de una situación.

En esta teoría se interpreta con relación con el estrés como una respuesta de causa y efecto de enfrentamiento o huida del individuo frente a una situación, se imagina que al estrés como el acumulado de reacciones fisiológicas ante diferentes estímulos perjudiciales, sea cual sea la origen el individuo expresa con el mismo estándar de reanudes, es decir puede convertirlo en una situación de aprendizaje o huir y dejarse invadir por estímulos negativos que conllevan a problemas emocionales y físicos.

1.3.2.2. Teoría de Walter Cannon

Barradas (2018) es un modelo fisiológico del estrés a principios del siglo pasado (1929) la homeostasis es la capacidad que adquiere todo el colectivo para conservar constante un equilibrio interno.

En sus ilustraciones sobre este proceso funcional empleado en el sostenimiento del homeostasis anatómico, se vigiló las maniobras de resistencia y sentido de adaptación del individuo frente a una determinada situación.

Como resultado acontece un aumento en los niveles de secreción en la sangre, junto con una elevación de ritmo cardiaco, sino es manejada oportunamente traerá consigo situaciones que afectan el estado anímico y físico.

1.3.2.3. Conceptualización del estrés organizacional

Sin lugar a duda el estrés es un indicador negativo que hay que investigar, el estrés genera decaimiento, disminuye el rendimiento óptimo de los colaboradores en el centro de labor, los cual ocasiona faltas y ausentismo, que a la larga se visualizan en indicadores negativos para la organización, debido a que reduce su productividad.

Castro (2014) afirma que el estrés es una reacción inconsciente del organismo para protegerse ante una amenaza y cuando esta se presenta en forma pasajera o breve, el estrés pone a la persona en un estado de alerta, expulsando adrenalina al cual la mantendrá atento y tendrá la capacidad de reacción frente a la amenaza en forma oportuna, hasta aquí la función del estrés es en forma positiva, el problema se inicia cuando la situación de tensión es muy prolongada, la cual ocasiona que el organismo no funcione en forma eficiente.

Patlan (2015) manifiesta que el estrés es la activación mente-cuerpo, consecuencias de las demandas físicas y psicológicas, se genera cuando las habilidades de afrontamiento exceden a la capacidad de trabajo del individuo, frente a esta situación en individuo experimenta ansiedad, impotencia cuando la responsabilidad a su carga escapa de sus manos.

50Minutos.es (2016) afirma que el estrés es una información emitida al cerebro para alertarnos frente a un momento incomodo, es un indicador transmisor que confronta las reacciones, es un estado de tensión que hierde directamente nuestra sensibilidad, la reacción del individuo de lucha, inercia o huida.

Torres (2015) añade que el estrés laboral se frente a elevadas exigencias de tareas y bajo control para realizarlas, cuanto mayor es el estrés, mayor es el aumento de la presión sanguínea, las causantes suelen ser los factores psicosociales. El estrés puede ser malo, pero también puede ser beneficioso porque mejora la atención, la velocidad del proceso de la información, la memoria, el rendimiento en las tareas, el estrés puede motivar porque desarrolla nuevas capacidades o habilidades en la resolución de problemas.

García (2014) informa que el estrés organizacional es el resultado de un desajuste entres responsabilidades de trabajo y la capacidad de resolución; un determinado nivel de estrés puede ser competitivo, pero cuando el trabajo no es controlado, es cuando la sobrecarga ya sea en forma física o emocional se convierte en un riesgo de salud.

1.3.2.4. Dimensiones de los agentes estresores

A. Demandas de tareas

Rapado (2015) informa que el estrés por demandas de tareas es diferente de una persona a otra, depende de la naturaleza de trabajo y de su nivel de satisfacción, si la tarea que realiza cumple con el interés y la capacidad del trabajador se sentirá estimulado a realizar sus labores.

Indicadores

1. Ocupación

Lahid (2017) define que es la capacidad de control que tiene un trabajador para las actividades que realiza, está la oportunidad que el puesto le ofrece para desarrollar sus habilidades y la variación de tareas una poca variación puede irritar y el exceso puede irritar por los altos niveles de concentración.

2. Seguridad

Lahid (2017) afirma que la exposición a riesgos produce mayor ansiedad en el trabajador, así como el peligro por accidentes que pueda producirse.

3. Sobrecargas

Lahid (2017) manifiesta que puede ser cuantitativo cuando hay exceso de trabajo en un periodo corto o cualitativo exceso de demandas en relación a competencias, habilidades y conocimientos del colaborador; también es un motivo de estrés la falta de responsabilidad y la asignación a tareas simples.

B. Demandas físicas

Rapado (2015) define que los estresores del ambiente físico se relacionan con el contexto exterior del trabajador en el centro de labores, es lo que está en contacto directo con el trabajador, es importante que tenga un espacio adecuado según sus labores.

Indicadores

1. Temperatura

Lahid (2017) argumenta que la temperatura influye en gran manera en el trabajo, un ambiente caluroso ocasiona decaimiento y fatiga, lo que minimiza la productividad.

2. Diseño de la oficina

Lahid (2017) informa que el ruido reduce las posibilidades de comunicación y la colaboración entre compañeros, las vibraciones producen alteraciones en el funcionamiento neurológico, la iluminación es relevante para el rendimiento, la higiene para prevenir la adquisición de nuevas enfermedades, la falta de espacio, entre otros.

C. Demandas de roles

Rapado (2015) manifiesta que son estresores asociados al rol que se espera que el trabajador desempeñe, en una actividad determinada; si el individuo no tiene claro sus responsabilidades le generara incertidumbre y estrés en las cuales las causales con el desconocimiento de sus obligaciones.

Indicadores

1. Ambigüedad

Rapado (2015) determina que se genera cuando se reciben órdenes contradictorias, circunstancias relacionadas con el tiempo de descanso, la claridad de las funciones.

2. Conflicto

Rapado (2015) define que una relación directa con la actitud de los jefes y compañeros; también el ambiente laboral, la promoción y el desarrollo del trabajador, la falta de valoración de sus méritos, y el déficit de apoyo disminuye la capacidad de rendimiento en el centro laboral.

D. Demandas interpersonales

Lahid (2017) señala que las buenas relaciones de los miembros de grupo, el apoyo mutuo genera tranquilidad en el centro de labor, mientras que los chismes mal intencionados, la desconfianza y los malos entendidos producen elevados niveles de tensión.

Indicadores

1. Presiones del grupo

Lahid (2017) manifiesta que las presiones del grupo se deben a la falta de cohesión, clima grupal, conflicto grupal, relación trabajo-familia.

2. Estilos de liderazgo

Lahid (2017) define que, de haber diferentes tipos de liderazgo, desde los más autoritarios como el liderazgo autocrático y burocrático; hasta los que son más mediadores como el liderazgo carismático y democrático.

3. Personalidades

Lahid (2017) argumenta que la relación con los superiores donde suelen haber casos de favoritismo o mayor presión, la relación con los compañeros donde suelen generarse rivalidad, falta de apoyo emocional entre iguales, y la relación con los subordinados suele producirse estrés entre los directivos que adoptan un estilo participativo el conflicto se da entre mayores exigencias de productividad y una dirección respetuosa e incluso el propio rechazo de los colaboradores.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión de información y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre la gestión de información y las demandas físicas del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre la gestión de información y la demanda de roles del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018?
- d) ¿Cuál es la relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018?

1.5. Justificación del estudio

El reciente escudriñamiento presenta contenidos vigentes, por tal razón se argumenta la elaboración del trabajo especificándole de la subsiguiente manera:

1.5.1 Justificación teórica

En la teoría de Ludwig von Bertalanffy, nos indica que la información no se mantiene estática sino está en constante cambio, por lo cual el conocimiento no es cerrado, necesita nutrirse de nuevos aportes para innovarse, lo que permite buscar soluciones a los problemas, permitiendo contrarrestar los inconvenientes físicos y psicológicos que crean los estresores, ya sean por la demanda de tareas, demandas físicas, demanda de roles o demandas interpersonales.

Mientras que la Teoría de los teóricos cognitivos Shacter y Singer señalan su dependencia con el estrés es una respuesta de causa y consecuencia de enfrentamiento o huida del individuo frente a una situación, se convierte en un escenario de aprendizaje o huir y dejarse invadir por estímulos negativos que conllevan a problemas emocionales y físicos, esto nos permite conocer cómo se manifiestan dichos estresores en la organización,

siendo estos niveles el operativo, de conocimiento, gerencial y estratégico para poder actuar de la manera más apropiada en cada nivel.

El vigente sondeo, pretende lograr deducciones de correlación directa, partiendo de la premisa que preexiste una correlación directa entre las variables gestión de la información y estrés organizacional, para poder ayudar con la investigación de los datos recopilados y poder proponer reformas en la problemática profesional a partir la configuración del análisis organizacional, el mismo que tiene un componente teórico y a la vez de reunir información que sustentará cualquier modificación o reforma en la entidad.

1.5.2 Justificación metodológica

Para efectuar la presente pesquisa se ha utilizado el procedimiento hipotético-deductivo, García (2017) señala que en 1978 Elstein, Shulman y YSprafka plantearon el modelo hipotético-deductivo, sustentado en un dígito de presunciones que se experimentan a través de la recaudación de antecedentes, con un orientación cuantitativa, el tipo de averiguación fue aplicada, el nivel de la investigación fue correlacional técnico, el diseño que se impulso fue no experimental de corte transversal, la muestra quedó atendida por 40 personales del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, el material de recolección de datos fue en la encuesta, la cual se realizó mediante un cuestionario con 23 ítems y procesos de análisis de resultados (metodología científica) se utilizó como instrumento el método estadístico mediante el Excel y el SPSS 22.

La metodología que se utilizó en la investigación permitirá plantear un instrumento para analizar con simplicidad y luminosidad las variables propuestas.

1.5.3 Justificación práctica

Teniendo en consideración las variables que se pretende diagnosticar, la administración de información y el estrés de la entidad como un todo, y que estas no han sido incluidas en ningún estudio que hubiera realizado al personal del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, se evidencia el sondeo que se realizó, pues las deducciones nos permitirán conocer las deficiencia de información que ocurre en cada nivel para aminorar el estrés que se generan en ellas y que soluciones plantear, permitiendo tomar decisiones acertadas y así aminorar los niveles de tardanzas y ausentismos en el trabajo.

Los resultados de la investigación servirán como aporte y apoyo en el tratamiento de las diligencias profesionales de empresas e instituciones que tengan situaciones con la misma naturaleza, identificando los diferentes niveles de información y como es que el estrés perjudica a cada uno de ellos, con el fin de controlar las tardanzas y ausentismo en el trabajo. También podrá ser utilizado como antecedente de trabajos o investigaciones relacionado con la trama.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe concordancia entre la Gestión de Información y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas

H1: Existe correlación entre la gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H2: Existe dependencia entre la gestión de información y las demandas físicas del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H3: Existe reciprocidad entre la gestión de información y la demanda de roles en el área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H4: Existe relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales en el área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la concordancia que existe entre la Gestión de Información y el estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la correlación entre la gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.
- b) Determinar la dependencia entre la gestión de información y las demandas físicas del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.
- c) Determinar la reciprocidad entre la gestión de información y la demanda de roles del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.
- d) Determinar la relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales del área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Método

Se plasmó, utilizando el procedimiento hipotético deductivo con orientación cuantitativo. Hipotético deductivo ya que se presentaron varias presunciones sobre las potenciales soluciones a los inconvenientes que pudieran poseer, donde fue comprobada su autenticidad con un seguimiento continuo. García (2017) señala que en 1978 Elstein, Shulman y YSprafka formularon el modelo hipotético-deductivo, sustentado en una cantidad de hipótesis que se tantean a través de la recaudación de datos. El modelo hipotético deductivo comienza con la observación, y sirve para construir la hipótesis inmersa en un modelo teórico, cuando tenemos un problema la deducimos en posibles consecuencias, las cuales pueden falsear o

confirmar. La indagación se armó a través de la posición cuantitativa a causa de que se justificaron las hipótesis mediante un estudio estadístico. Cruz (2018) manifiesta la definición de enfoque cuantitativo porque recauda datos que precisan o delimitan de antemano con exactitud y representación una muestra de estudio, siendo su interés estadísticamente representativo para comprobar una muestra de estudio siendo su interés probar la hipótesis mediante un patrón de medición numérica y estadística.

2.1.2. Nivel

El nivel de indagación confeccionada es correlacional y técnica. El horizonte de exploración fue correlacional porque detalló la reunión de dos variables que en esta averiguación son gestión de información y estrés organizacional, Gonzales (2017) manifiesta que la investigación con alcance correlacional, permite describir la asociación entre dos o más variables con el objeto de pronosticar su comportamiento futuro. Se desenrolló en un nivel técnico ya que adquiere como intención la investigación de concepción o instauración de nuevos servicios, programaciones, ciencias aplicadas, y otros. Cervera (2017) considera que es un instrumento efectivo y dinámico en el proceso de adiestramiento y de adquisición de información y rompe con paradigmas respecto a los métodos estructurales y lineamientos de aprendizaje”.

2.1.3. Tipo

El tipo de indagación es básico cognitivo. Se perpetró el tipo de averiguación básica, ya que se manipularon marcos teóricos para apoyar nuestras resoluciones e inconveniente de la investigación. Lenin (2014) ostenta que la investigación básica tiene como ente de estudio el problema que acontecieron, puede contribuir como conocimiento es puramente cognitivo, destinando sus esfuerzos a informar sobre necesidades que se planteaba la sociedad y los hombres”. También se realizó la investigación técnica, ya que genera nuevas soluciones en los procedimientos sociales y tecnológicos.

2.1.4. Diseño

El boceto que se esgrimió en la presente investigación fue no experimental de corte transversal. Se utilizó el diseño no experimental, debido a que no se va manipular de manera arbitraria o adrede ninguna de las variables producto de estudio. Sáenz (2017) considera que

es un proceso de indagación donde se recolectan datos sin intentar promover ningún cambio, a partir del objeto de estudio se procede a la observación de los datos sin la manipulación de la variable, la investigación no experimental es originario y colindante al contexto y la realidad. La exploración fue de corte trasversal debido a que los datos del sondeo se recolectan en un explícito tiempo y espacio. Rosendo (2018) argumenta que consiste en una serie de encuestas realizadas a intervalos de tiempo definitivos, donde la cohorte sirve como la unidad básica de estudio”.

2.2. Variables, operacionalización

2.1.1. Variables

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a desarrollar en la presente investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables de investigación

| VARIABLES | |
|-------------------|------------------------|
| Variable 1 | Gestión de información |
| Variable 2 | Estrés organizacional |

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de las variables de estudio:

Tabla 2.2.2.1

Operacionalización de variables

Cuadro de operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | NIVELES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------|-------|-----------------|--------------------|
| GESTIÓN DE INFORMACIÓN | Silva (2018) manifiesta que los procedimientos de administración de información son actividades de recopilación, procesamiento y comunicación de actividades relacionadas a personas, que incrementan su complejidad cuando la organización crece en tamaño, el soporte de la información es esencial para realizar tareas gerenciales tales como planificación, organización, control, toma de decisiones y otros. | La variable (gestión de información) se midió mediante las dimensiones de sistema del nivel operativo, nivel de conocimiento, nivel gerencial y nivel estratégico, donde se elaboró un cuestionario de 10 ítems. | SISTEMA DEL NIVEL OPERATIVO | Rutina | 1 | | |
| | | | SISTEMA DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO | Flujo de información | 2 | (1) Total | Ordinal |
| | | | | Capacitación | 3 | Desacuerdo | |
| | | | SISTEMA DEL NIVEL GERENCIAL | Flujo de trabajo | 4 | (2) | Desacuerdo |
| | | | | Supervisión | 5 | (3) Indiferente | |
| | | | SISTEMA DEL NIVEL ESTRATEGICO | Control | 6 | (4) Acuerdo | (5) Total |
| | | | | Toma de decisiones | 7 | Acuerdo | |
| | | | DEMANDAS DE TAREAS | Administración | 8 | | |
| | | | | Cambios del entorno | 9 | | |
| | | | DEMANDAS FISICAS | Cap. organizacional | 10 | | |
| Ocupación | 12 | | | | | | |
| ESTRÉS ORGANIZACIONAL | Patlan (2015) argumenta que el estrés es la activación mente-cuerpo, consecuencias de las demandas físicas y psicológicas, se genera cuando las habilidades de afrontamiento exceden a la capacidad de trabajo del individuo, frente a esta situación en individuo experimenta ansiedad, impotencia cuando la responsabilidad a su carga escapa de sus manos. | La variable 2 (estrés organizacional) se medirá mediante las dimensiones de demanda de tareas, demandas físicas, demanda de roles y demandas interpersonales, además, se elaborará una encuesta de 13 ítems. | DEMANDAS FISICAS | Seguridad | 13 | (1) Total | Ordinal |
| | | | | Sobrecarga | 14 | Desacuerdo | |
| | | | DEMANDA DE ROLES | Temperatura | 15 | (2) | Desacuerdo |
| | | | | Diseño de la oficina | 16 | (3) Indiferente | |
| | | | DEMANDAS INTERPERSONALES | Antigüedad | 17 | (4) Acuerdo | (5) Total |
| | | | | Conflicto | 18 | Acuerdo | |
| | | | DEMANDAS INTERPERSONALES | Presiones del grupo | 19 | | |
| | | | | Estilo de liderazgo | 20 | | |
| | | | | Personalidades | 21 | | |

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población

2.3.1. Población

La elaboración del trabajo de investigación se situó en la institución (SUNARP) del área de Propiedad de Inmueble, que se encuentra estacionada en la avenida Edgardo Rebagliati Nro. 561, de la jurisdicción de Jesús María. La población consistió en el total de empleados, ascendientes a 40 empleados de dicha área. Gutiérrez (2015) argumenta que una población es el conjunto de elementos en un determinado tiempo y espacio, con características específicas; es decir que se forma por las unidades de análisis, y están pendiente del diseño de la investigación y de los alcances de estudio.

2.3.2. Muestra

La muestra es considerada censal, ya que se escogió a toda la población al formar parte de un número exacto de trabajadores del área de Propiedad de Inmueble. En este sentido Hernández (2016) argumenta que el censo es uno de los procedimientos estadísticas que no se enfoca sobre una determinada muestra, debido a que abarca a toda la cantidad de personas u objetos; sin embargo, el periodo de elaboración esta en relación a los objetivos para los que se requieran los antecedentes.

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

El fundamento de la indagación tuvo como primordial técnica la encuesta para la tenencia de información exacta, orientada a los que laboran en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018, la cual fue utilizada por su naturalidad y modo que garantiza confianza en los fundamentos adquiridos. Martínez (2015) argumenta que la encuesta es una herramienta de la investigación de actividades comerciales que reside en obtener información de los individuos encuestados mediante la utilización de cuestionarios perfilados en representación antepuesta para la confección de información fijada.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

La herramienta que se empleó en la averiguación fue el cuestionario, se adoptó este objeto debido a su simplicidad, por tal razón se confeccionó un cuestionario que consigna de 23 interrogantes, las cuales fueron procesadas en relación a las dimensiones e indicadores de las variables gestión de información y estrés organizacional. Martínez (2015) manifiesta que el cuestionario es un formulario con preguntas puntuales, son económicos y accesibles, no se necesita muchas personas para realizarlo, favorece la contestación de preguntas incómodas. La presente continuidad, se observa en la Tabla 2.4.2.1 la estructura dimensional de las variables de estudio:

Tabla 2.4.2.1.
Estructura dimensional de las variables de estudio

| Variable | Dimensión | Ítem |
|-------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| Gestión de Información | Sistema del nivel operativo | 1- 2 |
| | Sistema del nivel de conocimiento | 3-4 |
| | Sistema del nivel gerencial | 5-6-7-8 |
| | Sistema del nivel estratégico | 9-10 |
| Estrés Organizacional | Demanda de tareas | 11-12-13 |
| | Demanda física | 14-15-16 |
| | Demanda de roles | 17-18 |
| | Demandas interpersonales | 10-20-21-22-23 |

Fuente: Elaboración propia

De este modo, la encuesta manipuló la escala de Likert, la cual quedó compuesta por cinco categorías: Total Desacuerdo, Desacuerdo, Indiferente, Acuerdo y Total Acuerdo; esta progresión consintió de forma efectiva evaluar las reacciones de los sujetos, en Tabla 2.4.2.2 se muestra de forma muy organizada:

Tabla 2.4.2.2.
Categorías en la escala de Likert

| Puntuación | Denominación | INICIAL |
|-------------------|---------------------|----------------|
| 1 | Total Desacuerdo | TD |
| 2 | Desacuerdo | D |
| 3 | Indiferente | I |
| 4 | Acuerdo | A |
| 5 | Total Acuerdo | TA |

Fuente: Elaborado en base a Jiménez (2016).

2.2.3. Validez del instrumento

El escrudillamiento para certificar la validez del instrumento, fue indagado en forma reflexiva por tres versados en contenido y procesos, quienes inspeccionaron minuciosamente la dimensión de la validación exhibida, las deducciones fueron positivas, debido a que lo consideraron adaptable, por esa razón se prosiguió con la investigación.

Martínez (2014) argumenta que la validez de un instrumento está muy relacionada con la naturaleza de las variables y definición teórica que pretende a medir. Por consiguiente, la Tabla 2.4.3.1 señala de forma puntualizada a los garantes que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

Tabla 2.4.3.1

Validación de expertos

| Nº | Experto | Calificación instrumento | Especialidad |
|------------------|----------------------------------|--------------------------|--------------|
| Experto 1 | Dr. Abraham Cárdenas Saavedra | Aplicable | Investigador |
| Experto 2 | Dr. Rosel Cesar Alva Arce | Aplicable | Investigador |
| Experto 3 | Dr. David Fernando Aliaga Correa | Aplicable | Investigador |

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad del instrumento

Aragón (2015) investigo que la confiabilidad es la puntualidad, la precisión y exactitud con que un instrumento evalúa su objeto en términos exactos, la confiabilidad sería la ausencia de errores de medición a investigar. El procedimiento que decreto la credibilidad en el vigente escudriñamiento fue por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Sahili, Rodríguez y Polo (2018) argumentaron que es la confiabilidad que se puede conseguir a través de las desviaciones que se consiguen en la calificación de los ítems. Por consiguiente, se indaga en la Tabla 2.4.4.1 la recapitulación de procesamiento de casos, las cuales son las deducciones del SPSS que re realizaron a una prueba piloto integrada de 40 encuestados.

Tabla 2.4.4.1.*Resumen de procesamiento de casos*

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 40 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 40 | 100,0 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Al mismo tiempo, a continuación, se luce la Tabla 2.4.4.2 el cual muestra el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 puntualiza la progresión de medidas para calcular el coeficiente de alfa de Cronbach:

Tabla 2.4.4.2.*Estadísticas de fiabilidad*

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,915 | 23 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Tabla 2.4.4.3*Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach*

| Valor | Nivel |
|-------------------|-----------------------|
| Menor a 0,60 | Inaceptable |
| De 0,6 a 0,65 | Indeseable |
| Entre 0,65 a 0,70 | Mínimamente aceptable |
| De 0,7 a 0,80 | Aceptable |
| De 0,80 a 0,90 | Muy buena |

Fuente: Elaborado en base a Velliz (como se sita en Said, 2014).

Considerando las deducciones alcanzadas se prestar atención que el Alfa de Cronbach apalea una fiabilidad de 0.915 y en relación al supuesto de Arcos y Castro, dicho efecto se ubica en los intervalos 0,80 a 0,90 señalando un nivel muy bueno, por lo tanto, el instrumento es fiable e íntegro.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el estudio de los efectos de la tesis se utilizó el procedimiento estadístico inferencial y descriptivo, haciendo uso del esquema estadístico informático SPSS 22. En lo que concierne al análisis de datos, primordialmente se adjuntan y procesan los datos adquiridos en el programan, y posteriormente se recopilan datos para sus pertenecientes cálculos requerida en la investigación, sin embargo, también se analizaron para calcular la cuantía de la población e inmediatamente la muestra. La estadística referencial, accedió valorar la confiabilidad del instrumento, usando del método de consistencia manipulando el coeficiente de Alfa de Cronbach, de manera que se usó la correlación de Rho de Spearman para justipreciar la relación entre la gestión de información y el estrés organizacional, por consiguiente, accedió verificar las hipótesis preparadas.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta para la indagación del informe están detallados en la tabla 2.6.1:

Tabla 2.6.1
Aspectos éticos del investigador

| ASPECTO | CARACTERÍSTICAS DEL ASPECTO ÉTICO |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consentimiento informado | Los encuestados participaron en forma responsable, estaban informados y de acuerdo en dar su punto de vista mediante las encuestas programadas. |
| Lealtad | Tanto el pensador, como la institución, poseen un compromiso de confidencialidad en el proceso de la investigación, hasta su finalización. |
| Confidencialidad | Tienen la plena seguridad que su información no será revelada en cuanto a sus respuestas. |
| Observación participante | Los investigadores estuvieron atentos a las sugerencias de los encuestados, ya que es un aporte para el trabajo a investigar. |

Fuente: Elaborado en base a Bernal (2018).

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $N > 50$ entonces usamos Kolmogorov-Smirnov

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos)

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos)

Regla de decisión

Si el valor de $SIG < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de $SIG > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Se ha elaborado el informe por medio del programa estadístico SPSS 22, el cual cuenta con una muestra de estudio de 40 trabajadores, el cual se detalla en el siguiente resultando como se observa en la Tabla 3.1.1

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

| | Estadístico | gl | Sig. |
|----------------------------------|--------------------|-----------|-------------|
| GESTIÓN DE LA INFORMACION | ,141 | 40 | ,043 |
| ESTRÉS ORGANIZACIONAL | ,140 | 40 | ,046 |

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS 22.

Interpretación

Variable 1: Gestión de información

La tabla 3.1.1 se observa que la variable gestión de información reboto con un valor SIG de ,043 de manera que, se acepta la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula), por su dividendo que no es normal, fundamento que la prueba no es paramétrica (Rho Spearman).

Variable 2: Estrés organizacional

La tabla 3.1.1 muestra que la variable gestión organizacional reflejo con un valor SIG de ,046 consecuentemente, se admite la H1 (hipótesis alterna) refutando la H0 (hipótesis nula), por su repartimiento que no es normal, por tal razón se considera a la prueba no paramétrica (Rho Spearman).

3.2 Análisis de los resultados

3.2.1. Resultados por dimensión

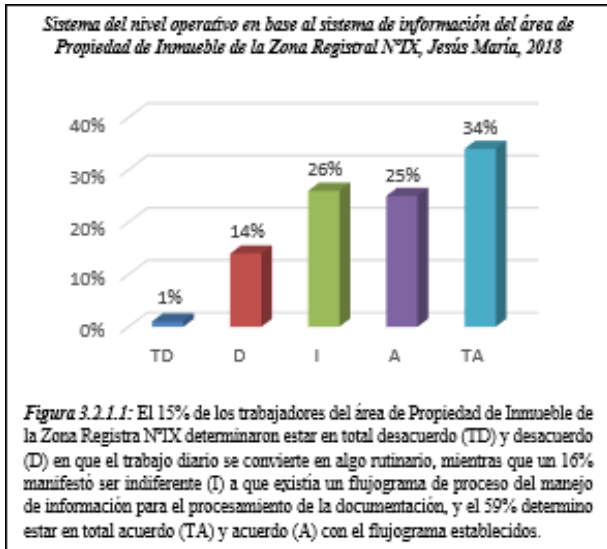
Seguidamente, en la Tabla 3.2.1.1.a señala el nivel del sistema operativo en base a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.1 Se manifiesta en forma de gráfico el nivel del sistema operativo en concordancia a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.1.b muestra la definición de los componentes de la brecha del sistema operativo:

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel del sistema operativo en correlación a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble – Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|----------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | 1 | 11 | 21 | 20 | 27 | 80 |
| SISTEMA DE NIVEL OPERATIVO | 1% | 14% | 26% | 25% | 34% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

En el análisis se comprueba que el 59% de los trabajadores del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registra N°IX decretaron estar en total desacuerdo (TA) y desacuerdo (A) en que el trabajo tiene establecido un flujograma de información para el procesamiento de la documentación. Según Baca (2014) manifiesta que al sistema del nivel operativo le

corresponde realizar un registro de operaciones de actividades y transacciones de una empresa u organización; las labores, los recursos y las metas de este nivel están anticipadamente definidas y bien estructuradas; si este nivel no se opera conveniente la empresa falla en la admisión de sus materias en el entorno, pero si esta fortalecido se cubre con mayor eficacia la parte de control de gestión de operaciones. Si los trabajadores del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registra N°IX, cuenta con un trabajo constante y un adecuado flujo de información; entonces las funciones a realizar serán más cronometradas y precisas, permitiendo así que el 59% de los trabajadores del nivel del sistema operativo consideraron tener conocimiento del proceso de los flujos de gestión documentario logrando de esta manera tener más información hasta conseguir el 100%. En el mediano plazo el 16% mostró ser indiferente a que existía un flujograma de proceso del manejo de información para el procesamiento de la documentación, y el 15% de encuestados determinaron estar en total desacuerdo en que el trabajo diario se convierte en algo rutinario.

Tabla 3.2.1.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha del sistema del nivel operativo

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVO | NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas) | EVENTO ESPERADO |
|------------|------------------|---------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| 16% | INDIFERENTE | MEDIANO PLAZO | 16% REGULAR ESFUERZO | 0.16 |
| 15% | TOTAL DESACUERDO | LARGO PLAZO | 331% MAYOR ESFUERZO | 0.31 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

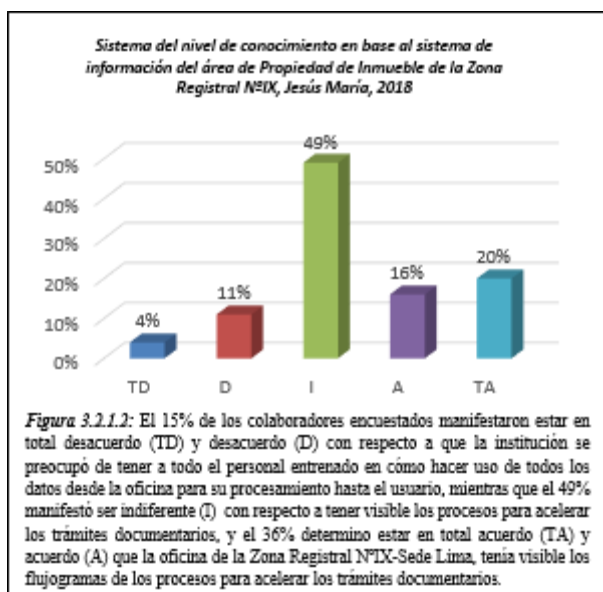
En seguida, en la Tabla 3.2.1.2.a señala el nivel del sistema de conocimiento en base a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.2 modela en forma de gráfico el nivel del sistema de conocimiento en correlación a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.2.b muestra la definición de los componentes de la brecha del sistema de conocimiento:

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel del sistema de conocimiento en base a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|-----------------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| SISTEMA DEL NIVEL DE CONOCIMIENTO | 3 | 9 | 39 | 13 | 16 | 80 |
| | 4% | 11% | 49% | 16% | 20% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El 36% estipulo que la oficina de la Zona Registral N°IX-Sede Lima, tiene visible los flujogramas de los procesos para acelerar los trámites documentarios. Según Baca (2014) evidenciaron que los administradores son el pilar fundamental para que los trabajadores adquieran conocimientos innovadores en la organización, empresa o institución, estos se encargaran de reestructurar para tener

colaboradores más capaces y productivos, usan un medio de base de información para la toma de decisiones semiestructuradas, únicas o rápidamente cambiantes. El 36% determino estar en total acuerdo en que la oficina de la Zona Registral N°IX-Sede Lima, tenía visible los flujogramas de los procesos para acelerar los trámites documentarios destacando que aumenten hasta obtener el 100%. En el mediano plazo, el 49% reveló ser indiferente; mientras que el 15% de encuestados determinaron que están en total desacuerdo en que la institución se preocupe en tener al personal entrenado, lo cual se lograra en un plazo extenso.

Tabla 3.2.1.2.b

Interpretación de los componentes de la brecha del sistema del nivel de conocimiento

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVOS | NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas) | EVENTO ESPERADO |
|------------|------------------|---------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| 46% | INDIFERENTE | MEDIANO PLAZO | 46% REGULAR ESFUERZO | 0.46 |
| 15% | TOTAL DESACUERDO | LARGO PLAZO | 61% MAYOR ESFUERZO | 0.61 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

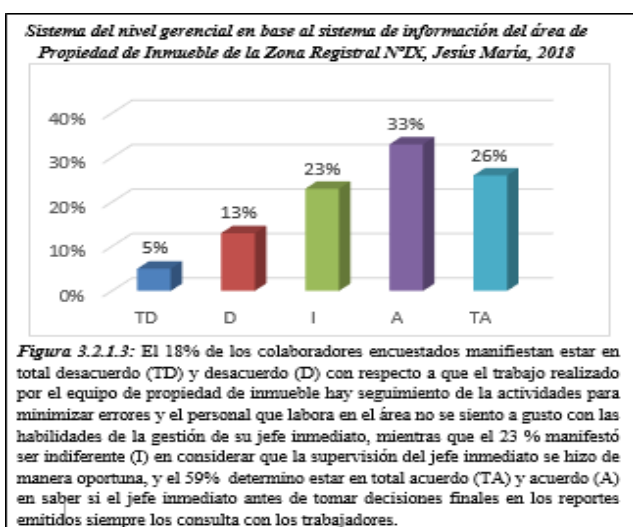
Posteriormente, en la Tabla 3.2.1.3.a marca el nivel del sistema gerencial en dependencia a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.3 proyecta en forma de gráfico el nivel del sistema gerencial en dependencia a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.3.b visualiza la interpretación de los dispositivos de la brecha del sistema del nivel gerencial:

Tabla 3.2.1.3.a

Nivel del sistema gerencial en dependencia a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|-----------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| SISTEMA DEL NIVEL GERENCIAL | 8 | 21 | 37 | 53 | 41 | 160 |
| | 5% | 13% | 23% | 33% | 26% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El 59% de los colaboradores del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX determinaron en estar totalmente desacuerdo que el jefe inmediato antes de tomar decisiones finales en los reportes emitidos siempre los consulta con los ellos. Según Baca (2014) manifiesta que el sistema del nivel

gerencial proporciona a los jefes reportes y acceso a registros frecuentes, auténticos e históricos de la organización, este nivel se encarga de comparar informaciones

importantes que se utilizaran para las actividades administrativas. Si el 59% de los trabajadores están en total acuerdo que lograron coordinar con el jefe inmediato varias actividades, que esperan ascender al 100%. En el mediano plazo, el 23% reveló ser insensible a la supervisión oportuna; sin embargo, el 18% de encuestados estipularon estar en total disconformidad en que el equipo haga seguimiento a las actividades para minimizar errores.

Tabla 3.2.1.3.b

Interpretación de los componentes de la brecha del sistema del nivel gerencial

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVO | NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas) | EVENTO ESPERADO |
|------------|------------------|---------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| 23% | INDIFERENTE | MEDIANO PLAZO | 23% | 0.23 |
| 18% | TOTAL DESACUERDO | LARGO PLAZO | 41% | 0.41 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

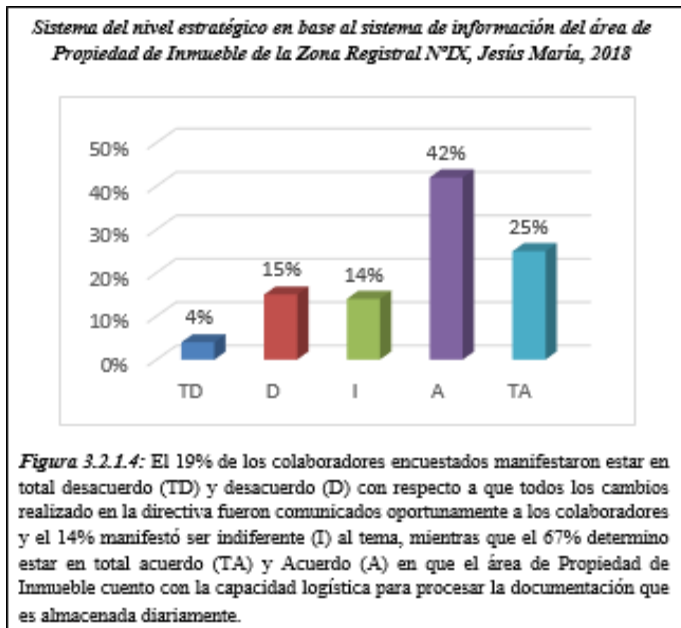
Inmediatamente, en la Tabla 3.2.1.4.a muestra nivel del sistema estratégico en base a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.4 evidencia en forma de gráfico el nivel del sistema estratégico en base a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.4.b indica la explicación de los componentes de la brecha del sistema del nivel estratégico:

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel del sistema estratégico en relación a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|-------------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| SISTEMA DEL NIVEL ESTRATÉGICO | 3 | 12 | 11 | 34 | 20 | 80 |
| | 4% | 15% | 14% | 42% | 25% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El 67% determino estar en total acuerdo en que el área de Propiedad de Inmueble cuenta con la capacidad logística para procesar la documentación que es almacenada diariamente. Según Baca (2014) argumenta que los directivos en este nivel toman de decisiones, para agregar nuevos conocimientos específicos sobre incidentes

externos como creación de nuevas leyes fiscales y contrincantes nuevos; aquí se anticipan a los cambios que puedan producirse en la empresa en un largo plazo. El 67% determino estar en total acuerdo en que el área de Propiedad de Inmueble cuenta con la capacidad logística para procesar la documentación que es almacenada diariamente confiando llegar al 100%. En el mediano plazo el 14% fueron indiferente a los cambios creado por la directiva fueran comunicados oportunamente; entretanto el 19% de encuestados puntualizaron que están en total desconformidad que se haya comunicado a tiempo.

Tabla 3.2.1.4.b

Interpretación de los componentes de la brecha del sistema del nivel estratégico

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVO | NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas) | EVENTO ESPERADO |
|------------|------------------|---------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| 14% | INDIFERENTE | MEDIANO PLAZO | 14% REGULAR ESFUERZO | 0.14 |
| 19% | TOTAL DESACUERDO | LARGO PLAZO | 25% MAYOR ESFUERZO | 0.25 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

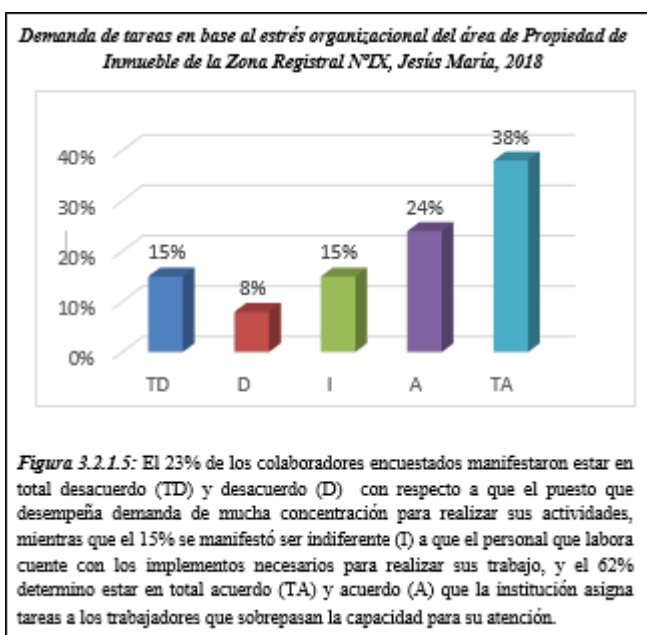
Seguidamente, en la Tabla 3.2.1.5.a prueba a la demanda de tareas en dependencia a al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.5 demuestra en forma de gráfico a la demanda de tareas en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.5.b indica la representación de los componentes de la brecha de la demanda de tareas.

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel de demanda de tareas en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|-------------------|-----|----|-----|-----|-----|-------|
| DEMANDA DE TAREAS | 18 | 10 | 18 | 29 | 45 | 120 |
| | 15% | 8% | 15% | 24% | 45% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El 62% determino estar en total acuerdo que la institución asigna tareas a los trabajadores que sobrepasan la capacidad para su atención, según Lahid (2017) define la demanda de tareas como la capacidad de control que tiene un trabajador para las actividades que realiza, está la oportunidad que el puesto le ofrece para desarrollar sus habilidades y la variación de

tareas una poca variación puede irritar y el exceso puede irritar por los altos niveles de concentración. El 62% de los trabajadores del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX determino estar en total acuerdo que la institución asigna tareas a los trabajadores que sobrepasan la capacidad para su atención. El 15% manifestó ser indiferente a que el personal que labora cuenta con los implementos necesarios para realizar su trabajo; mientras que el 23% de encuestados manifestaron estar en total desacuerdo con respecto a que el puesto que desempeña demanda de mucha concentración para realizar sus actividades.

Tabla 3.2.1.5.b

Interpretación de los componentes de la brecha de la demanda de tareas

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVO | NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas) | EVENTO ESPERADO |
|------------|------------------|---------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| 15% | INDIFERENTE | MEDIANO PLAZO | 15% | 0.15 |
| 23% | TOTAL DESACUERDO | LARGO PLAZO | 38% | 0.53 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

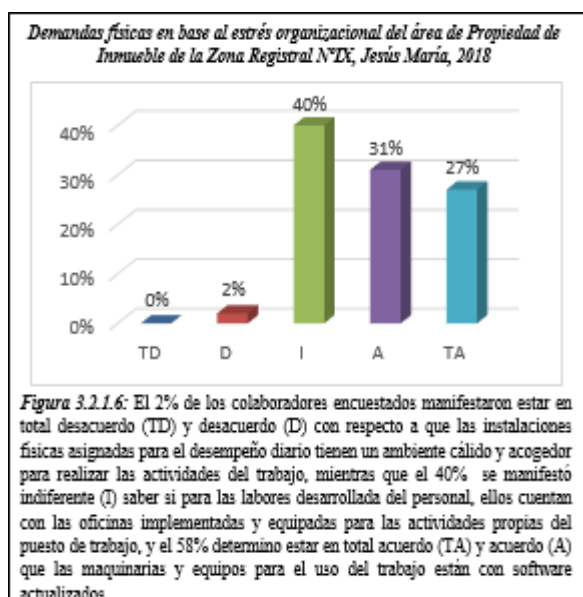
Por consiguiente, en la Tabla 3.2.1.6.a manifiesta a las demandas físicas en base a al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.6 señala en forma de gráfico a las demandas físicas en base al estrés dentro del centro de labores del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.6.b muestra el análisis de los elementos de la brecha de las demandas físicas:

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel de demandas físicas en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|-------------------|----|----|-----|-----|-----|-------|
| DEMANDA DE TAREAS | 0 | 3 | 48 | 37 | 32 | 120 |
| | 0% | 2% | 40% | 37% | 27% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

El 58% determino estar en total acuerdo en que las maquinarias y equipos para el uso del trabajo están con software actualizados. Según Rapado (2015) define que los estresores del ambiente físico se relacionan con el contexto exterior del trabajador en el centro de labores, es lo que está en contacto directo con el trabajador, es importante que tenga un espacio adecuado según sus labores. El 58% determino estar en

total acuerdo a que las maquinarias y equipos para el uso del trabajo están con software actualizados con proyección a seguir mejorando hasta alcanzar al 100%. En el mediano plazo, el 40% que ostentó que es insensible con saber si cuentan con las oficinas implementadas y equipadas para las actividades propias del puesto de trabajo; mientras que el 2% de encuestados está en total desacuerdo.

Tabla 3.2.1.6.b

Interpretación de los componentes de la brecha de las demandas físicas

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVO | NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas) | EVENTO ESPERADO |
|-------------------|---------------------|-----------------|------------------------------------------------------|------------------------|
| 40% | INDIFERENTE | 40% | REGULAR ESFUERZO | 0.40 |
| 2% | TOTAL DESACUERDO | 42% | MAYOR ESFUERZO | 0.02 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

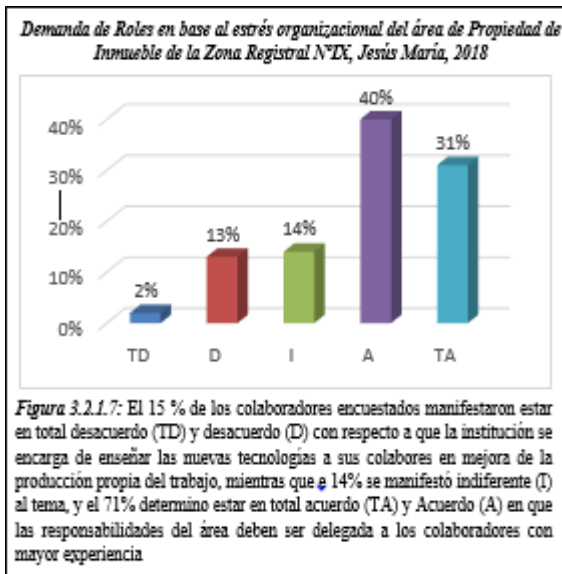
A continuación, en la Tabla 3.2.1.7.a demuestra a la demanda de roles en base a al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.7 prueba en forma de gráfico a la demanda de roles en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.7.b indica la interpretación de los componentes de la brecha de la demanda de roles:

Tabla 3.2.1.7.a

Nivel de demanda de roles en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|--------------|
| DEMANDA DE ROLES | 2 | 10 | 11 | 32 | 25 | 80 |
| | 2% | 13% | 14% | 40% | 31% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

A continuación, se estipula que el 71% en que las responsabilidades del área deben ser delegada a los colaboradores con mayor experiencia. Según Rapado (2015) manifiesta que son estresores asociados al rol que se espera que el trabajador desempeñe, en una actividad determinada; si el individuo no tiene claro sus responsabilidades le generara incertidumbre y estrés en las cuales las

causales con el desconocimiento de sus obligaciones. La superintendencia Nacional de los Registros Públicos cuenta con el 71% que están en total acuerdo en que existan compañeros que escasamente comparten su conocimiento. En el mediano plazo, el 15% se descubrió que es indiferente a ello; mientras que el 11% de los colaboradores encuestados ostentaron que están en total desacuerdo.

Tabla 3.2.1.7.b

Interpretación de los componentes de la brecha de las demandas físicas

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVO | NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas) | EVENTO ESPERADO |
|------------|------------------|---------------|-----------------------------------------------|-----------------|
| 15% | INDIFERENTE | MEDIANO PLAZO | 15% REGULAR ESFUERZO | 0.15 |
| 11% | TOTAL DESACUERDO | LARGO PLAZO | 26% MAYOR ESFUERZO | 0.11 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

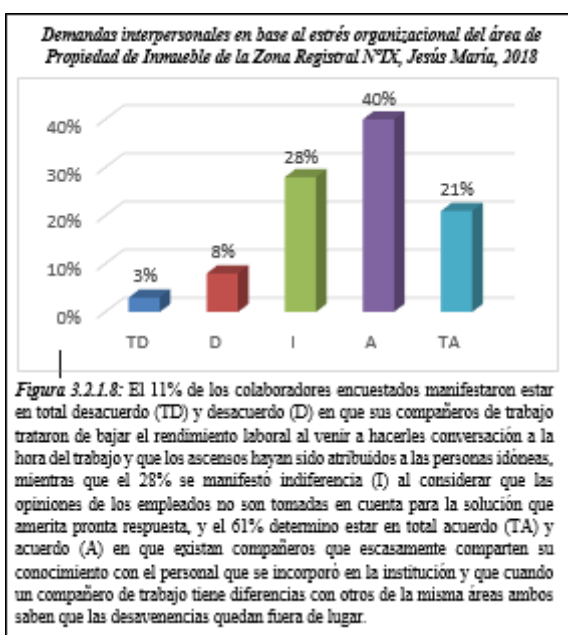
Seguidamente, en la Tabla 3.2.1.8.a evidencia a las demandas interpersonales en base a al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.1.8 indica en forma de gráfico a las demandas interpersonales en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; Tabla 3.2.1.8.b figura la interpretación de los componentes de la brecha de las demandas interpersonales:

Tabla 3.2.1.8.a

Nivel de demanda de roles en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|-----------------------|----|----|-----|-----|-----|-------|
| DEMANDAS INTERSONALES | 6 | 16 | 56 | 80 | 42 | 200 |
| | 3% | 8% | 28% | 40% | 21% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Se pone en conocimiento que el 61% está en total acuerdo en que existen compañeros que escasamente comparten su conocimiento con el personal que se incorporó en la institución y que cuando un compañero de trabajo tiene diferencias con otros de las mismas áreas ambos saben que las desavenencias quedan fuera de lugar. Lahid (2017) señala que las buenas relaciones de los miembros de grupo el apoyo mutuo genera tranquilidad

en el centro de labor, mientras que los chismes mal intencionados, la desconfianza y los malos entendidos producen elevados niveles de tensión. La superintendencia Nacional de los Registros Públicos cuenta con el 61% que están en total acuerdo en que existan compañeros que escasamente comparten su conocimiento. En el mediano plazo, el 28% se exteriorizó que es indiferente a ello; mientras que el 11% de los participantes encuestados revelaron que están en total desacuerdo.

Tabla 3.2.1.8.b*Interpretación de los componentes de la brecha de las demandas interpersonales*

| PORCENTAJE | CRITERIO | OBJETIVO | NIVEL PARA CUBRIR | EVENTO |
|------------|---------------------|------------------|----------------------|----------|
| | | | BRECHAS (metas) | ESPERADO |
| 28% | INDIFERENTE | MEDIANO PLAZO | 28% REGULAR ESFUERZO | 0.28 |
| 11% | TOTAL DESACUERDO | LARGO PLAZO | 39% MAYOR ESFUERZO | 0.39 |

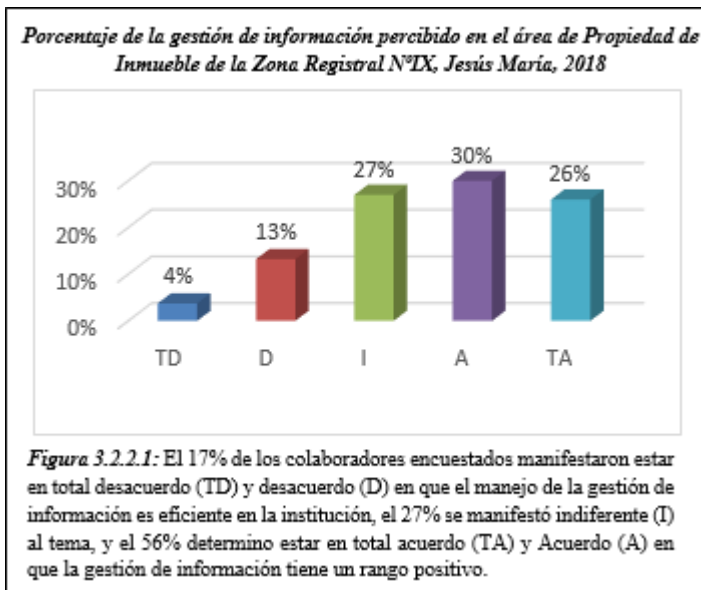
Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta**3.2.2. Resultados por variables**

A continuación, en la Tabla 3.2.2.1.a muestra el nivel de percepción del servicio en base a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.2.2 evidencia en forma de gráfico el nivel de percepción del servicio en base a la gestión de información del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018:

Tabla 3.2.2.1.*Porcentaje de gestión de información percibida en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.*

| ÍTEMS | TD | D | I | A | TA | TOTAL |
|------------------------|----|-----|-----|-----|-----|-------|
| GESTIÓN DE INFORMACIÓN | 15 | 53 | 108 | 120 | 104 | 400 |
| | 4% | 13% | 27% | 30% | 26% | 100% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

El estudio demuestra que 56% de los colaboradores están en total acuerdo y acuerdo en que la gestión de información que maneja el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX es eficiente. Según Corredor (2016) explico que la gestión del conocimiento es analizar, discernir, clasificar y

diferir información en la organización como un todo, esta entrelazada con la ejecución oportuna de la proyección, dirección, ética, maniobras y objetivos. El conocimiento permite el fortalecimiento de la organización mediante información transmitida de sus miembros, las experiencias compartidas, innovan y diseñan vanguardia para obtener diferenciación y ventaja competitiva. La superintendencia Nacional de los Registros Públicos cuenta con el 56% de colaboradores que están en total acuerdo y acuerdo en que la gestión utilizada es óptima con proyección a que sea el 100%. En el mediano plazo, el 27% que es insensible a ello; mientras que el 17% de los colaboradores encuestados manifestaron que están en total disconformidad.

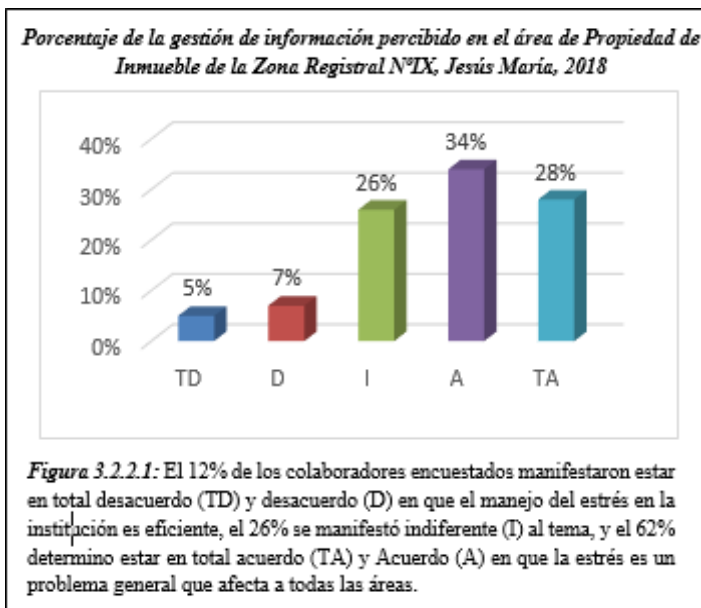
A continuación, en la Tabla 3.2.2.2.a proyecta el nivel de percepción del servicio en relación al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018; la Figura 3.2.2.2 plasma en forma de gráfico el nivel de percepción del servicio en base al estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018:

Tabla 3.2.2.1.

Porcentaje de estrés organizacional percibida en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

| ÍTEMES | TD | D | I | A | TA |
|-----------------------|----|----|-----|-----|-----|
| ESTRÉS ORGANIZACIONAL | 26 | 39 | 133 | 34 | 144 |
| | 5% | 7% | 26% | 34% | 28% |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta.



Análisis

A continuación, se precisa que el 62% de los colaboradores están en total acuerdo y acuerdo en que el estrés organización el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX afecta directamente a los colaboradores. Según Patlan (2015) manifiesta que el estrés es la activación mente-cuerpo,

consecuencias de las demandas físicas y psicológicas, se genera cuando las habilidades de afrontamiento exceden a la capacidad de trabajo del individuo, frente a esta situación en individuo experimenta ansiedad, impotencia cuando la responsabilidad a su carga escapa de sus manos. La institución cuenta con el 62% de colaboradores que están en total acuerdo y acuerdo en que el estrés afecta en el desempeño labora en la institución. El 26% es indiferente a ello; mientras que el 12% de los copartícipes encuestados declararon que están en total desacuerdo en que el manejo de estrés sea eficiente.

3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas

Por consiguiente, se plasma en la Tabla 3.2.3.1 desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de las variables 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente:

Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la VI y V2

| VARIABLE | DIMENSIÓN | Desviación estándar | Promedio | Coefficiente Variabilidad |
|------------------------|-----------------------------------|---------------------|----------|---------------------------|
| GESTIÓN DE INFORMACIÓN | Sistema del nivel operativo | 1.02 | 3.76 | 0.28 |
| | Sistema del nivel de conocimiento | 0.87 | 3.38 | 0.25 |
| | Sistema del nivel gerencial | 1.13 | 3.61 | 0.32 |
| | Sistema del nivel estratégico | 1.09 | 3.70 | 0.30 |
| ESTRÉS ORGANIZACIONAL | Demanda de tareas | 1.44 | 3.61 | 0.40 |
| | Demandas físicas | 0.83 | 3.82 | 0.22 |
| | Demanda de roles | 1.00 | 3.85 | 0.27 |
| | Demandas interpersonales | 0.97 | 3.68 | 0.26 |

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4. Prueba de hipótesis

3.2.4.1 Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre la gestión de información y el estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H₀: No existe relación entre la gestión de información y el estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H₁: Si existe relación entre la gestión de información y el estrés organizacional del Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.1 establece de forma puntualizada el grado de proporción según el coeficiente la correlación de Spearman:

Tabla 3.2.4.1.1.

Cuadro de coeficiente de correlación de Spearman

| Valor | Significado |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No tiene correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Mondragón (2014)

Prueba de hipótesis

H₀: $R=0$; V1 no está relacionada con la V2

H₁: $R>0$; V1 si está relacionada con la V2

Significancia de tabla= 0.05; nivel de aceptación=95%

Significancia y decisión

- a) Si la Sig.E < Sig.T, entonces si es rechazada H₀
- b) Si la Sig.E > Sig.T, entonces no es rechazada H₁

Tabla 3.2.4.1.2*Correlación de variables*

| | | Gestión de información | Estrés organizacional |
|------------------------|----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,786** |
| Gestión de información | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| Rho de Spearman | N | 40 | 40 |
| | Coeficiente de correlación | ,786** | 1,000 |
| Estrés organizacional | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 40 | 40 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se contempla el total de 0.786, admitiendo la interpretación como positiva muy fuerte entre la variable gestión de información y la variable estrés organizacional de modo que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.11. La connotación adjudicada es de 0.00 (0.05 en referencia a la hipótesis del trabajo) obteniendo como deducción el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se admite a hipótesis alterna (H_1) como verídica; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha resultado definida, dando a conocer que, si coexiste relación entre gestión de información y estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018.

3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas

H_{E1} : Existe relación entre la gestión de información y la demanda de tareas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H_0 : No existe relación entre la gestión de información y la demanda de tareas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H_1 : Si existe relación entre la gestión de información y la demanda de tareas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

Seguidamente, la Tabla 3.2.4.2.1 refleja de forma minuciosa el grado de proporción según el coeficiente la correlación de Spearman:

Tabla 3.2.4.2.1

Correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demanda de tareas

| | | Gestión de información | Demanda de tareas |
|-------------------|---------------------------|------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | | 1,000 | ,880** |
| | Gestión de la información | . | ,000 |
| | | 40 | 40 |
| | | ,880** | 1,000 |
| Demanda de tareas | | ,000 | . |
| | | 40 | 40 |
| | | | |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 3.2.4.2.1 se visualiza que presenta una correlación de un 0.880, de correlación de Rho de Spearman afiliada a la variable gestión de información y la dimensión demanda de tareas. Esta categoría de afinidad indica que la proporción entre las variables es correlación positiva muy fuerte conforme al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E= 0.000$ prescribe que E es menor al 0.05, lo que le consiente señalar la dependencia es significativa, consecuentemente, se declina la hipótesis nula y se admite a hipótesis alterna. Se determina que, si existe relación entre gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018.

HE2: Existe relación entre la gestión de información y las demandas físicas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H0: No existe relación entre la gestión de información y las demandas físicas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H1: Si existe relación entre la gestión de información y las demandas físicas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

Seguidamente, la Tabla 3.2.4.2.2 exhibe de forma puntualizada el grado de proporción según el coeficiente la correlación de Spearman:

Tabla 3.2.4.2.2

Correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demandas físicas

| | | | Gestión de información | Demandas físicas |
|--------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,746** |
| | Gestión de información | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 40 | 40 |
| | | Coeficiente de correlación | ,746** | 1,000 |
| | Demandas físicas | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 3.2.4.2.2 se visualiza que preexiste similitud de un 0.746, de correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión de información y la dimensión demandas físicas. Este nivel de semejanza indica que la reciprocidad entre las variables es correlación positiva considerable conforme al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E= 0.000$ proyecta que E es inferior a 0.05, lo que reconoce que la relación es significativa, de manera que, se rechaza la hipótesis nula y se admite a hipótesis alterna. Se llega a la conclusión que si hay relación entre gestión de información y las demandas físicas del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018.

H_{E3} : Existe relación entre la gestión de información y la demanda de roles en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H_0 : No existe relación entre la gestión de información y la demanda de roles en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H_1 : Si existe relación entre la gestión de información y la demanda de roles en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 presenta en forma puntualizada el nivel de concordancia según el coeficiente la correlación de Spearman:

Tabla 3.2.4.2.3

Correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demanda de roles

| | | Gestión de información | Demanda de roles |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | Gestión de información | Sig. (bilateral) | ,665** |
| | | N | 40 |
| | Demanda de roles | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 40 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 3.2.4.2.3 se divisa que preexiste semejanza de un 0.665, de correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión de información y la dimensión demanda de tareas. Este grado de correlación muestra que la semejanza entre las variables es correlación positiva considerable de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de $E= 0.000$ determina que E es menor al 0.05, lo que aprueba señalar que la relación es significativa, consiguientemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna. Como resultado se manifiesta que si existe relación entre gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018.

H_{E4} : Existe relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H_0 : No existe relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

H_1 : Si existe relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018.

A continuación, la Tabla 3.2.4.2.3 explica de forma particularizada el grado de relación según el coeficiente la correlación de Spearman:

Tabla 3.2.4.2.4

Correlación entre la variable gestión de información y la dimensión demandas interpersonales

| | | Gestión de información | Demandas interpersonales |
|--------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,452** |
| Gestión de información | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| Rho de Spearman | N | 40 | 40 |
| | Coeficiente de correlación | ,452** | 1,000 |
| Demandas interpersonales | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | N | 40 | 40 |

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 3.2.4.2.4 se manifiesta que hay similitud de un 0.452, de correlación de Rho de Spearman entre la variable gestión de información y la dimensión demandas interpersonales. Esta medida de correlación señala que la reciprocidad entre ambas variables es correlación positiva media como resultado al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia de E= 0.000 indica que E es menor al 0.05, lo que admite señalar que la relación es significativa, de manera que, se ignora la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna. Consecuentemente, si existe relación entre gestión de información y las demandas interpersonales del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Conforme a las deducciones de la presente investigación prescrita, se consiguió a estipular lo siguiente:

Se asumió como objetivo general establecer la reciprocidad en relación a la gestión de información y estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018, con la ayuda de la prueba Rho de Spearman se expresó que con una significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por consiguiente, se ignora la hipótesis nula. Conjuntamente, las variables ostentan una semejanza de 0.786; lo cual expresa que es una analogía positiva muy fuerte. De manera que, se aprueba la hipótesis de investigación probando que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de información y estrés organizacional del área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N° IX, Jesús María, 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Carrasco (2017) en tesis denominada “Comunicación empresarial y estrés en el trabajo en el personal interno de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017”, establecieron comprobar la analogía que milita entre la Comunicación Organizacional y el Estrés laboral en los trabajadores, las conclusiones manifestaron una correlación inversa y significativa entre las variables, los efectos obtenidos de la muestra estudiada, en 120 administrativos de una entidad privada del distrito de Chorrillos, se evidencia investigación posee una similitud inversa y poco significativa entre ambas variables conformadas por la comunicación organizacional y estrés laboral, en base a los resultados obtenidos, se sugiere lo siguiente: Poder tener un mayor registro acerca de las personas que se hallan laborando en dicha organización para poder ofrecer la información oportuna hacia sus funciones, beneficios que son concedidos, realizar programas de capacitación a fin de evitar dar mala información a cada uno de los trabajadores y poder evitar casos de estrés laboral, por no brindar una información pertinente, también poner en práctica algunos talleres de motivación y relajación, cuando se presenten un nivel promedio de estrés laboral y llevar a la reflexión a los superiores que es de vital importancia mantener una comunicación dinámica con cada uno de los colaboradores, utilizando diferentes canales de información.

Se obtuvo como objetivo específico comprobar la relación entre la gestión de información y la demanda de tareas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018, por medio de la prueba Rho de Spearman se expresó que con

un grado de significancia (bilateral) inferior a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se desprecia la hipótesis nula. Al mismo tiempo la variable gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble ostentan una semejanza de 0.880; lo cual revela que es correlación positiva muy fuerte, por lo tanto, se objeta la hipótesis nula y se reconoce a hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre gestión de información y la demanda de tareas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018. Según Ibáñez (2017) en la tesis de investigación argumento que el “Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche”, determino que tuvo como meta general comprobar la relación que existe entre el Estrés Laboral con el Bienestar Psicológico en los trabajadores nocturnos del grupo CIRSA. La metodología que se empleó en el sondeo fue cuantitativa no experimental, de tipo descriptivo-correlacional, la población universal de empleados de ambos sexos referentes a la empresa CIRSA situados en la ciudad de Arequipa, con una muestra probabilística de 130 trabajadores nocturnos de la empresa en mención, de manera que solo 98 son del género masculino y y el sobrante de género femenino cuyas edades oscilan entre 20 a 55 años, todos ellos referentes al estatus social media, la técnica a recolectar fueron los cuestionarios en escala de Likert constituido por 37 ítems, para hallar la confiabilidad se administró el cuestionario a 40 obreros seleccionados se siguió la técnica por mitad, de la cual se obtuvo un coeficiente del 0.88%. Para formalizar las referidas agrupaciones de las variables se requerirá la prueba estadística del Chi Cuadrado y Tau b de Kendall, finalmente, para indagar el sentido de la correspondencia de las variables. En el informe realizado se descubrió que la totalidad de los trabajadores de la empresa del turno noche, perciben un estrés mediano en sus actividades en el lugar de labor, en referencia al bienestar psíquico y anímico, los estudios reflejan que la secuela de cada uno está en relación al grado de presión que se pudieran generar en el trabajo.

Se plasmó como objetivo específico establecer la reciprocidad entre la gestión de información y las demandas físicas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018, se utilizó la prueba Rho de Spearman se expresó que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por ende, se ignora la hipótesis nula. De manera que la variable gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble conservan una correlación de 0.746; lo cual revela que es correlación positiva considerable, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se consiente a hipótesis alterna. Se concluye que, hay similitud entre gestión de información y las demandas físicas en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús

María, 2018. Según Triveño (2017) “Estrés laboral y responsabilidad organizacional en docentes de la red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2017”, informo que tuvo como meta general establecer la dependencia entre estrés laboral y obligación organizacional en educativos de la Red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2017, para el estudio de cada unidad por variable se ha recurrido al programa Microsoft Excel 2013 y SPSS V. 21, a la emisión de los deducciones conseguidos en referencia al objetivo universal se ha canalizado la subsistencia de una dependencia negativa según rho de Spearman $=,-213$ entre las variables: Estrés Laboral y compromiso organizacional. Este nivel de semejanza demuestra que la proporción entre las variables es inversa y obtiene un nivel de correlación baja. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ proyecta que p es mínimo a 0,01 lo que reconoce indicar que el parecido es significativo, en la ejecución, se ignora la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de investigación.

Se plasmó como objetivo específico comprobar la reciprocidad entre la gestión de información y la demanda roles en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018, a través de la prueba Rho de Spearman se manifestó que con una categoría de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Además, la variable gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble conservan una similitud de 0.665; lo cual indica que es correlación positiva considerable, consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna. Se concluye que, si consta de relación entre gestión de información y la demanda de roles en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018. Según Ticona (2017) en la tesis de licenciatura informó que “El Estrés y el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco-Puno, Periodo 2015”, manifestando que tuvo como objetivo General determinar cómo influye el estrés y como esto interviene en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad de mencionada jurisdicción. La metodología cuantitativo deductivo de diseño experimental y no experimental del tipo transaccional o transversal, instrumento de investigación encuesta, cuestionario en escala de Likert con 20 ítems, La investigación toma como población al personal, el ejemplar seleccionado para la mencionada investigación es la no probabilística (muestra premeditado) ya que ha sido escogido de modo intencional o parcial, en las cual, está conformada por 20 personas. Los colaboradores de la municipalidad dan señales de estrés que intervienen en el rendimiento laboral de los mismos, los cuales son generados por diversos factores, entre ellos tenemos los

ambientales, individuales y organizacionales, siendo los más resaltantes, que el 35% considera que casi siempre le produce estrés la innovación tecnológica realizada y por implementarse, el 60% piensan que a veces las relaciones que conserva con los compañeros y jefes es conflictiva y el 30% reflexionan que solo a veces es adecuado el ambiente donde trabajan. La Teoría de las Necesidades y la Teoría de la Equidad se representan a las complacencias e insatisfacciones de los colaboradores. La teoría de los Refuerzos se refiere a que las emanaciones de una diligencia específica pueden aquejar su repetición.

Se priorizo como objetivo específico comprobar la relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales en el Área de Propiedad de Inmueble - Zona Registral N°IX, Jesús María, 2018, por medio de la prueba Rho de Spearman se manifestó que cuenta con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", en consecuencia, se objeta la hipótesis nula. Asimismo, la variable gestión de información y la demanda de tareas del área de Propiedad de Inmueble gozan de una correlación de 0.452; lo cual revela que es correlación positiva media, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta a hipótesis alterna. Se concluye que, si existe relación entre gestión de información y las demandas interpersonales en de la institución. Según Iparraguirre (2016) en la tesis de licenciatura refirió que "El Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV, Cajamarca 2016" revelando que adquirió como objetivo comprobar la relación entre el estrés en el trabajo y su desempeño en los colaboradores de la empresa en mención, de acuerdo a las deducciones obtenidos en los procesos estadísticos, se concluyó que, si hay una proporción específica entre las variables estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa, también nos demuestran los resultados que milita, poseen una correlación positiva fuerte entre ambas variables antes mencionadas. Finalmente se afina que existe dependencia entre el estrés laboral con el desempeño laboral en las dimensiones respuesta fisiológica ($P = 0.021$), respuesta psicológica ($P = 0.015$) y ambiente laboral ($P = 0.027$), puesto que su P valor fue menor que el nivel de significancia ($\alpha = 0.05$). En su teoría de la Relación entre desempeño y estrés. En Sullivan y Bhagat (1992), se nombra que coexisten 4 teorías para expresar la reciprocidad entre el desempeño y el estrés.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que consta de relación entre la gestión de información y estrés organizacional de los colaboradores; debido a una medición de decisión donde se ignoró la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alternativa, a causa de que la significancia descubierta es de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Al mismo tiempo, se comprobó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.786 corroborando que existe una correlación positiva muy fuerte entre variables.

Segunda: Se concluye que existe reciprocidad entre la gestión de información y la demanda de tareas; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, a causa de que la significancia hallada es de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Igualmente, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.880 revalidando que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión de información y la demanda de tareas.

Tercera: Se concluye que hay analogías entre la gestión de información y las demandas físicas; a causa de la regla de decisión donde se rebatió la hipótesis nula y se admitió la hipótesis alternativa porque la significancia situada es de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se estipuló mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.746 insistiendo que existe una correlación positiva muy considerable entre la gestión de información y las demandas físicas.

Cuarta: Se concluye que hay relación entre la gestión de información y la demanda de roles; debido a la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa puesto que la significancia atinada es de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. Además, se comprobó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de 0.665 homologando que existe una correlación positiva muy considerable entre la gestión de información y la demanda de roles.

Quinta: Se concluye que milita relación entre la gestión de información y las demandas interpersonales; causada por la regla de decisión en el cual, se rechazó la hipótesis nula y se accedió la hipótesis alternativa porque la significancia encontrada es de 0.000 es menor a la significancia de trabajo de 0.05. También, se prescribió mediante la prueba de Rho

de Spearman un coeficiente de 0.452 ratificando que presenta una correlación positiva media entre la gestión de información y las demandas interpersonales.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) capacitar a los trabajadores en funciones determinadas para darles seguridad en el aporte diario en la institución, detallar procesos de gestión para agilizar sus labores, promover las actividades integradoras para mantener para fortalecer la relación entre los trabajadores e incentivar el trabajo en equipo.

Segunda: Se recomienda a la institución pública incentivar las capacitaciones y ayuden a organizar los tiempos de las actividades encomendadas al personal del área de propiedad de inmueble, fortalecer el dialogo directo para que las tareas sean elaboradas adecuadamente y evitar confusión de tareas en el personal, disminuyendo la mala confusión de la elaboración de sus funciones.

Tercera: Se recomienda a las autoridades de la institución, promover actividades integradoras y ejercicios básicos de estiramiento en la oficina, para disminuir los dolores físicos como contracturas, mejorar la iluminación para no perjudicar con el tiempo la visión de los oficinistas, muebles adecuados donde tengan los implementos necesarios para el trabajo documentario.

Cuarta: Se recomienda a la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) promover actividades integradoras para incentivar el trabajo en equipo, y así incrementar la confianza en los trabajadores, para dejar de lado las ambigüedades y conflictos, la finalidad es que los trabajadores se sientan parte de la institución y que contribuyan a su éxito y se consideren parte de ello, con un lema gana la institución, ganamos todos.

Quinta: Se recomienda a la institución pública y a los trabajadores promover la comunicación activa, la cual permitirá conocer y priorizar en que se debe mejora, para generar programas de capacitación que ayudaran a optimizar habilidades en forma eficiente y eficaz, en todos los niveles jerárquicos de las diferentes áreas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B., Lasso, M. y Pulido, D. (2015). *Condiciones del Entorno Físico del trabajo y su relación con el estrés en empleados públicos del sector educativo en algunas instituciones colombianas* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2106/acosta_1_asso_pulido.2015.pdf?sequence=1
- Almuñáz, J. y Galarza, J. (2015). La gestión de información de información y el conocimiento: Una oportunidad para las instituciones de educación superior. *Revista Universidad y Sociedad*. Vol. 7 N°2 versión on-line ISSN 2218-3620. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000200003
- Aragón, L. (2015). Evaluación psicológica: Historia, fundamentos teóricos-conceptuales y psicometría. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=5uyhcqaaqbaj&pg=pt62&dq=confiabilidad+del+instrumento&hl=es&sa=x&ved=0ahukewiatfkirfheahwjzvkkhdycdmq6aeikdaa#v=onepage&q=confiabilidad%20del%20instrumento&f=false>
- Asencio A. (2017). La génesis del ciberespacio, una visión desde las teorías de la comunicación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9le7dgaqbaj&pg=pt295&dq=teoria+de+heinz+von+foerster&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjpkiiiev7eahvq2fmkhsmjbjmq6aeikdaa#v=onepage&q=teoria%20de%20heinz%20von%20foerster&f=false>
- Baca, G., Solares, P. y Acosta E. (2014). Administración informática I: Análisis y evaluación de tecnologías de información. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=xhbaaaqbaj&pg=pa72&dq=sistema+del+nivel+operativo+y+rutina+y+flujo+de+informacion&hl=es&sa=x&ved=0ahukewiuevmt_eahugvfkhd4dbhaq6aeikdaa#v=onepage&q=sistema%20del%20nivel%20operativo%20y%20rutina%20y%20flujo%20de%20informacion&f=false
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6acebgaqbaj&pg=pa11&dq=investigacion+c3%b3n+aplicada&hl=es&sa=x&ved=0ahukewi-hpdvr-jeahwbmvkkhbzlcqcq6weiozad#v=onepage&q=investigacion+c3%b3n%20aplicada&f=false>
- Barradas, M. (2018). Estrés y burnout enfermedades en la vida actual. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=robidwaaqbaj&pg=pt83&dq=teoria+de+walter+cannon&hl=es&sa=x&ved=0ahukewilzclxd_eahubrkkhd4nc-kq6aeiozad#v=onepage&q=teoria%20de%20walter%20cannon&f=false

- Barradas, M. (2018) Estrés y burnout enfermedades en la vida actual. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=tnrjdwaaqbaj&pg=pt64&dq=enfoque+cuantitativo&hl=es&sa=x&ved=0ahukewi9-ihfnejeahuq0fkkyaaagmq6aeimdab#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo&f=false>
- Bermúdez (2018, 05 de junio) En la Era de la Tecnología la ignorancia es una elección. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/blog/revolucion-digital/2018/06/en-la-era-de-la-informacion-la-ignorancia-es-una-eleccion.html?ref=gesr>
- Carrasco, B. (2017). Comunicación organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillos, 2017. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/3200/carrasco_pbs.pdf?sequence=1
- Castellano, P. (2018, 04 de agosto). Sin liderazgo no hay innovación. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-sin-liderazgo-no-hay-innovacion-69809.aspx>
- Castro, F. (2014). Sane su empresa: Las empresas también se enferman. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=dvdjawaqbaj&pg=pa4&dq=estres+organizacion&hl=es&sa=x&ved=0ahukewiyjtcz29_eahukrvkkhtrmaj4q6aeikdaa#v=onepage&q=estres%20organizacion&f=false
- Cepeda, V. (2015). El estrés laboral y el comportamiento organizacional de los colaboradores del sector operativo de la empresa eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua (Tesis de Titulación). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17808/1/tesis%20cepeda%20victoria.pdf>
- Cervera, F. y Coba, Rosa. (2017). Fútbol: El jugador es lo importante. La complejidad del ser humano como verdadera base del juego. recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=7i44dwaaqbaj&pg=pa209&dq=nivel+correlacional+y+tecnico&hl=es&sa=x&ved=0ahukewiqwloequjeahuuvlkkhwz_dda q6aeiltab#v=onepage&q=nivel%20correlacional%20y%20tecnico&f=false
- 50Minuto.es (2016). Combate el estrés laboral: Los secretos para no sentirse desbordado en el trabajo. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=cwhycwaaqbaj&pg=pp1&dq=estres+laboral&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjpl-gcvudeahwj1kkhwwpbaaq6aeikdaa#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Corredor, A., Álvarez, B., Echeverri, C. y otros (2016). PYMES: Gestión y clima organizacional. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=swbgdwaaqbaj&pg=pa44&dq=gestion+de+la+informaci%3%b3n+organizacion&hl=es&sa=x&ved=0ahukewilxaxghn_eahuouvkkht8gd-4q6aeiltab#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20informaci%3%b3n%20organizacion&f=false

- Crego, A. (2014, 21 de noviembre). Sugerencia: Equipos de trabajo sobre las tareas y estrés laboral. [Blog post]. Recuperado de <https://www.investigacionyciencia.es/blogs/psicologia-y-neurociencia/52/posts/equipos-de-trabajo-control-sobre-la-tarea-y-estr-laboral-12558>
- Cuenca, C., Muyor J. Y Segura, A. (2017). Manual de gestión de la información de Trabajo Social. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=yCs5dwaaqbaj&pg=pa4&dq=gestion+de+la+informaci%c3%b3n&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjz4uml897eahuotlkkuhiec fqq6aeikdaa#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20informaci%c3%b3n&f=false>
- De La Peña, N. (2015). UF1643 - Gestión y control de los sistemas de información. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=6cjdwaaqbaj&pg=pa3&dq=gestion+de+informaci%c3%b3n&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjnr7vy-t7eahucwlkhd06ap4q6aeikdaa#v=onepage&q=gestion%20de%20informaci%c3%b3n&f=false>
- Eaerle, E. (2018, 11 de setiembre). Plan estratégico, reto de gerentes y empleados. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/plan-estrategico-reto-gerentes-empleados-244040>
- El financiero, (2017, 29 de julio). ¿Por qué es tan extenuante ser un mando medio dentro de una empresa? *El Financiero*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/por-que-es-tan-extenuante-ser-un-mando-medio-dentro-de-una-empresa/f46ffxdj3nfodoxhpi6j4452qq/story/>
- El Sahili, L., Rodríguez, R. y Giardino, M. (2018). Investigación sobre el acoso alumno-docente. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qrhzdwaaqbaj&pg=pa61&dq=definicion+de+alfa+de+cronbach&hl=es&sa=x&ved=0ahukewitqfp-sfheahudpffkhs7pcdsq6aeimdaa#v=onepage&q=definicion%20de%20alfa%20de%20cronbach&f=false>
- Europa Press, (2015, 19 de junio). El 30% de los trabajadores tienen estrés. *Infosalus.com*. Recuperado de <https://www.infosalus.com/salud-investigacion/noticia-30-personas-trabajadores-tiene-estres-20150616140505.html>
- Forbes Staff, (2018, 01 de octubre). Estudio revela que el estrés laboral es tan dañino como el humo de cigarro. *Forbes México*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/el-estres-laboral-es-tan-danino-como-el-humo-del-cigarro/>
- García, A. (2014). Seguridad e higiene en la manipulación alimentaria (restaurantes, hoteles y otras colectividades). Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=l5e_dwaaqbaj&pg=pa386&dq=estres+la+boraal&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjdvoc6w-deahurvkkhrubsaq6aeiotad#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false

- García, L. (2017). Educación en fisioterapia: diálogos académicos en la Universidad de Rosario 1996-2016. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=wkmydwaaqbaj&pg=pt70&dq=hipotetico+deductivo&hl=es&sa=x&ved=0ahukewio2vydzuheahunx1kkhyqyb-oq6aeikdaa#v=onepage&q=hipotetico%20deductivo&f=false>
- García, A. (2018). UF1644 – Canales de distribución y publicación utilizados en los sistemas gestores de información. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=68jwdwaaqbaj&pg=pa15&dq=sistema+del+nivel+operativo&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjb_5e3l9_eahwbxvkkhshoc0sq6aeikdaa#v=onepage&q=sistema%20del%20nivel%20operativo&f=false
- Goicochea, L. (2016). El estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los Recuperado de trabajadores de la empresa de calzados Kiara del Distrito El Porvenir - Año 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/502/goicochea_el.pdf?sequence=1
- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=c75zdwaqbaj&pg=pr4&dq=nivel+correlacional&hl=es&sa=x&ved=0ahukewj32aluo-jeahxit1kkhxp8bcmq6aeikdaa#v=onepage&q=nivel%20correlacional&f=false>
- Grupo la República S.A. (2018, 15 de mayo) Trabajadores con estrés están propensos al síndrome de Burnout. La República. Recuperado de <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout>
- Gutiérrez, F. (2015). Apuntes de conceptos básicos para muestreo estadístico. Para estudiantes de programas de doctorado en ciencias administrativas. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=epuccwaaqbaj&pg=pa76&dq=poblaci%C3%B3n+y+muestra&hl=es&sa=x&ved=0ahukewijqbr1j_heahxdrvkkhb7wcpqg6aeikdaa#v=onepage&q=poblaci%C3%B3n%20y%20muestra&f=false
- Hernández, E. (2016). Manual. Contextos sociales intervención comunitaria MF1038_3. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=AcY-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Huallpa, D. (2017, 12 de setiembre). Valor de la gestión de información en las empresas del Perú. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/gestion-informacion-empresas-peru-daniel-hualpa-noticia-457554>
- Ibáñez, D. y Yauli, J. (2017) *Estrés Laboral y Bienestar Psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche* (Tesis de investigación). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/5605/psibpadh.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Iparraguirre, Z, y Montenegro, I. (2016). *El Estrés Laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa JC TRANSERV,*

Cajamarca 2016. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12054/iparraguirre%20santillan%20c3%a1n%20zulema%20-%20yupanqui%20c3%81lvarez%20jenny.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Jiménez, S. (2016). Investigación y recogida de información de mercados. COMM0110. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=ssgccwaaqbaj&pg=pa159&dq=escala+de+likert&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjcp9tgp_heahunk1kkhb8ediwq6aeikdaa#v=onepage&q=escala%20de%20likert&f=false

Lahib, A. y Zarza, M. (2017). Mobbing, burnout y estrés laboral: guía para mejorar la salud y el bienestar emocional. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=jmtpdwaaqbaj&pg=pa91&dq=estresores+laborales&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjfkcf0udeahxow1kkhst-avqq6aeiozad#v=onepage&q=estresores%20laborales&f=false>

Lenin, J. (2014). *Epistemología y metodología de la investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=rtrhbbaaqbaj&pg=pa191&dq=investigacion+tipo+basico&hl=es&sa=x&ved=0ahukewihkcaawvxeahxfk1kkhwtfakq6aeiltab#v=onepage&q=investigacion%20tipo%20basico&f=false>

Lira, J. (2013, 21 de octubre). Sugerencias para crear un ambiente de trabajo libre de estrés. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/sugerencias-crear-ambiente-libre-estres-50827>

Lira, J. (2014, 06 de mayo). Gerencia especial de SUNAT fiscalizara evasión de personas. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/gerencia-especial-sunat-fiscalizara-evasion-personas-59239>

Lira, J. (2014, 26 de junio 26). Seis claves para superar el estrés laboral. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/seis-claves-superar-estres-laboral-64042>

Lira, J. (2014, 29 de octubre). Que los nuevos sistemas de información en tu empresa no se vuelvan un dolor de cabeza. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/nuevos-sistemas-informacion-empresa-vuelvan-dolor-cabeza-74014>

Lira, J. (2015, 19 de junio). Si tiene un mal día, no desfogues en tu trabajo. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/tienes-mal-dia-desfogues-92947>

Lira, J. (2017, 27 de abril). Profesionales técnicos y personal operativo entre los más requeridos por las empresas peruanas. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/profesionales-tecnicos-personal-operativo-requeridos-empresas-peruanas-133945>

Lira, J. (2018, 09 de febrero) ¿Qué es el tecno estrés y cómo evitarlo? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/tecnoestres-y-evitarlo-226950>

- Lira, J. (2018, 06 de mayo). *Las claves (no tan secretas) para controlar el estrés laboral. Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/claves-secretas-controlar-estres-laboral-232998>
- Lira, J. (2018, 04 de junio). Estrés laboral: ¿cómo reconocer que tengo síndrome de desgaste profesional? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-reconocer-sindrome-desgaste-profesional-235161>
- Martínez, C. y Galán, A. (2014). Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=iithawaaqbaj&pg=pa229&dq=validez+de+instrumento&hl=es&sa=x&ved=0ahukewi_m_kgqfheahwkzvkkhtnbdjgq6aeintac#v=onepage&q=validez%20de%20instrumento&f=false
- Martín G. (2017). *Teoría y ejercicios prácticos de Dinámica de Sistema abierto*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=rq5bdwaaqbaj&pg=pa227&dq=teoria+de+sistemas+de+von+bertalanffy&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjsn9hcun7eahwurvkhhax2cpaq6aeiltab#v=onepage&q=teoria%20de%20sistemas%20de%20von%20bertalanffy&f=false>
- Martínez, I. (2015). UF2120 - Diseño de encuestas y cuestionarios de investigación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=lgnwdwaaqbaj&pg=pa32&dq=encuesta+y+cuestionario&hl=es&sa=x&ved=0ahukewixmyunnfheahudnfhkhwzpdueq6aeimtab#v=onepage&q=encuesta%20y%20cuestionario&f=false>
- Miranda, J. (2013). Profesorado, docencia e investigación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ccbq-h6nbzmc&pg=pa16&dq=investigacion+de+corte+transversal&hl=es&sa=x&ved=0ahukewirg8azwujeahxqqfkkhbisd0wq6aeikdaa#v=onepage&q=investigacion%20de%20corte%20transversal&f=false>
- Montero, J. (2016, 13 de mayo). Tips para gerenciar con éxito. *Gestión*. Recuperado de <https://www.elfinancierocr.com/gerencia/tips-para-gerenciar-con-exito/tethpiccivhelil5ashciwxn7e/story/>
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intensidad en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8,100. Recuperado de <https://dialnet.uniroja.es/descarga/articulo/5156978.pdf>
- Páramo, B. (2018) La investigación en ciencias sociales: Técnicas de recolección de la información. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=9vb1dwaaqbaj&pg=pt34&dq=aspectos+eticos+del+investigador&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjb-vniwvheahxfxvkkhtf_d5mq6aeikdaa#v=onepage&q=aspectos%20eticos%20del%20investigador&f=false
- Primiciero, L., Bajonero, N. y Torres, L. (2017). *Factores organizacionales que conducen al estrés asistencial en el servicio de medicina interna del Hospital San José*

- Infantil* (Tesis informativa). Recuperado de Factores <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4126/bajoneronadya2017.pdf?sequence=1>
- Quintanilla, M. (2017). Tecnología: Un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=odvsdwaaqbaj&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q=t%c3%a9cnica&f=false>
- Redacción Economía, (2016, 28 de enero). ¿Cómo saber cuándo es acoso laboral? *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/salud/saber-cuando-acoso-laboral-articulo-613311>
- Rapado, M. (2015). La ansiedad: estrategias prácticas para manejarla paso a paso. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=hpnebgaaqbaj&pg=pt208&dq=estres+laboral&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjpl-gcvudeahwj1kkhwwpbaa6aeindac#v=onepage&q=demanda%20de%20tareass&f=false>
- Said, E. (2015). *Redyika*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=j2smcgaaqbaj&pg=pa26&dq=escala+de+medida+para+evaluar+el+coeficiente+alfa+de+cronbach&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjs-4mstfheahwcr1kkha2eaywq6aeikdaa#v=onepage&q=escala%20de%20medida%20para%20evaluar%20el%20coeficiente%20alfa%20de%20cronbach&f=false>
- Serrano, R. (2016, 20 de abril). Sugerencia: Indicadores de desempeño operativo ¿para qué implementarlos? [Blog post]. Recuperado de <http://eemprensario.mx/gestion-administrativa/indicadores-desempeno-operativo-que-implementarlos>
- Samuelle, J. (2015, 29 de setiembre). Sugerencia: Gestión del conocimiento de las organizaciones adquiere un valor creciente. [Blog post]. Recuperado de <https://www.elobservador.com.uy/nota/gestion-del-conocimiento-en-las-organizaciones-adquiere-un-valor-creciente-201592916350>
- Suárez, J. (2015). *Relación entre el Riesgo Psicosocial Intra y Extra laboral con el apareamiento de estrés en trabajadores de la Casa Matriz de una Institución Socialmente Responsable de Derecho Privado dedicada a prestar servicios financieros en la ciudad de Ambato en el Primer Semestre del 2014* (Tesis de Maestría). Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/13882/1/61990_1.pdf
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=m-pydwaqbaj&pg=pa71&dq=gestion+de+la+informaci%c3%b3n+gerencial&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjj-llrgn_eahxqpvkxosa7oq6aeikdaa#v=onepage&q=gestion%20de%20la%20informaci%c3%b3n%20gerencial&f=false

- Sáez, J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (enfoque práctico con ejemplos, esencial para TFG, TFM y tesis)*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=c3czdgaqbaj&pg=pt23&dq=dise%c3%bl0+no+experimental&hl=es&sa=x&ved=0ahukewimvmzqvujeahxko1kkhtluc-qg6aeilzab#v=onepage&q=dise%c3%bl0%20no%20experimental&f=false>
- Teneda, M. (2016). *El Mobbing Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la COACV "La Merced Ltda." Matriz Ambato* (Tesis de Titulación). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24342/1/el%20mobbing%20laboral%20y%20el%20clima%20organizacional%20de%20los%20trabajadores%20de%20la%20coacv%20e%2080%9cla%20merced%20ltda.%e2%80%9d%20matriz%20ambato.pdf>
- Tiberius, J. (2016). *El cerebro y los ordenadores modernos: teoría cognitiva global*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=opksrnuojyqc&pg=pa24&dq=gestion+de+informaci%c3%b3n+moderno&hl=es&sa=x&ved=0ahukewik-ox8kt_eahuk01kkhuuwbskq6aeinzad#v=onepage&q=gestion%20de%20informaci%c3%b3n%20moderno&f=false
- Ticona, J. (2017). *El Estrés y el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco-Puno, Periodo 2015* (Tesis de licenciatura). http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/3704/ticona_mamani_julia.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Triveño, I. (2017). *Estrés laboral y compromiso organizacional en docentes de la red 12, UGEL 05, San Juan de Lurigancho – 2017*. (Tesis de grado) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/ucv/11574/trive%c3%bl0_gi.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Torres, X. y Baillès (2015). *Comprender el estrés*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=qsx3bwaaqbaj&pg=pt33&dq=estres+laboral&hl=es&sa=x&ved=0ahukewjdvoe6w-deahurvkkhrgubsaq6aeiltab#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false>
- Valdivieso, G. (2015). *Análisis de los Factores de Estrés Laboral, los Cambios Conductuales y el Desconocimiento de las Actividades del Puesto, en el Personal de Emergencias de una Clínica Privada de la Ciudad de Quito* (Tesis de Magister). Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17795/1/60024_1.pdf
- Vargas, J. (2018, 25 de junio). Pulso empresarial repercusiones de la gerencia estratégica y del cuadro de mando integral para las organizaciones. *El Pulso.com*. Recuperado de <https://www.elimpulso.com/2018/06/25/pulsoempresarial-repercusiones-de-la-gerencia-estrategica-y-del-cuadro-de-mando-integral-para-las-organizaciones/>

ANEXOS

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|

Yo, DR. VICTOR DAVID ARANZA, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo Filial - Lima Los Olivos, revisora de la tesis titulada:

"GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTRÉS ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE PROPIEDAD DE INMUEBLE - ZONA REGISTRAL N° IX, JESÚS MARÍA, 2018" de la estudiante **HELEN BESSYCA MONTEZA CALVO**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 31 de enero de 2020



DR. VICTOR DAVID ARANZA
DNI: 8216769

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

PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : IF06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 04-07-2018 Página : 1 de 1 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|



The screenshot shows the Turnitin Feedback Studio interface. On the left, a document titled "ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS" is displayed. The document header includes the UCV logo and the text: "UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO", "FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES", "ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN". The document title is "GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTRÉS ORGANIZACIONAL" and the author is "HELEN BESSYCA HONTEZA CALVO". The document is dated 2018. On the right, a "Resumen de coincidencias" (Similarity Summary) panel shows a 15% similarity score. Below this, a list of 11 sources is shown with their respective similarity percentages: 1. 3%, 2. 2%, 3. 1%, 4. 1%, 5. 1%, 6. 1%, 7. 1%, 8. <1%, 9. <1%, 10. <1%, 11. <1%.

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

MONTEZA CALVO HELEN BESSYCA
D.N.I. : 44192028
Domicilio : MZ.139 LT.2 CALLE 6 A.H. ENRIQUE MILLA OCHOA
LOS OLIVOS
Teléfono : Fijo : Móvil : 997768184
E-mail : helen5212554@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MONTEZA CALVO HELEN BESSYCA

Título de la tesis:

GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTRÉS ORGANIZACIONAL DEL ÁREA
DE PROPIEDAD DE INMUEBLE – ZONA REGISTRAL Nº IX, JESÚS
MARÍA, 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

27-11-2018

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTE EL

SRTA: HELEN BESSYCA MONTEZA CALVO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

“GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTRÉS ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE PROPIEDAD DE INMUEBLE – ZONA REGISTRAL N°IX, JESÚS MARÍA, 2018”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 27/11/2018

NOTA O MENCIÓN : 13



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de Investigación de la EP de Administración