



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí  
2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR (A):**

Davila De La cruz, Nataly Mishel (ORCID: 0000-0003-1421-5013)

**ASESOR:**

Dr. Navarro Tapia, Javier Felix (ORCID: 0000-0003-1061-5300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme lograr mis sueños, el presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres Soledad De la cruz Bernardo y Guino Davila de la cruz, y mi hermana por ser mi apoyo incondicional día a día, también a mis tíos, abuelos por sus palabras de aliento durante el transcurso de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme lograr mis sueños durante mi vida. A su vez, agradecer a los Docentes que me brindaron su apoyo y guiaron en el desarrollo de la Tesis. Finalmente, a la empresa Ugel 15, por facilitarme todo tipo de información para cumplir con el desarrollo de la presente investigación.

## **PÁGINA DEL JURADO**

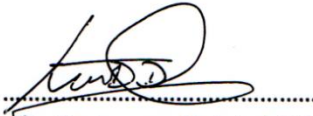
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Nataly Mishel Davila De la cruz con DNI N° 70080189, 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 auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2019



Davila De la cruz, Nataly Mishel  
70080189

# ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	ix
Abstrac.....	x
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>18</b>
2.1 TIPOS Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	18
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN.....	18
2.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	21
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	21
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS .....	25
2.6. ASPECTOS ÉTICOS .....	25
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>39</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	19
TABLA 2. VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.....	22
TABLA 3. VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS.....	23
TABLA 4. INFORMACIÓN PERSONAL DE LOS EXPERTOS.....	23
TABLA 5. ESCALA DE MEDICIÓN DEL ALFA DE CRONBACH .....	24
TABLA 6. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH GENERAL .....	24
TABLA 7. ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH .....	24
TABLA 8. ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD – ALFA DE CRONBACH .....	25
TABLA 9. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE AMBAS VARIABLES.....	26
TABLA 10. RESULTADO DESCRIPTIVO VARIABLE 1. ESTRÉS LABORAL .....	26
TABLA 11. RESULTADO DESCRIPTIVO VARIABLE 2. DESEMPEÑO LABORAL .....	27
TABLA 12. RESULTADO DESCRIPTIVO DIMENSIÓN 1. FASE DE ALARMA .....	28
TABLA 13. RESULTADO DESCRIPTIVO DIMENSIÓN 2. FASE DE RESISTENCIA.....	29
TABLA 14. RESULTADO DESCRIPTIVO DIMENSIÓN 3. FASE DE AGOTAMIENTO. ....	30
TABLA 15. RESULTADO DESCRIPTIVO DIMENSIÓN 4. CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS.....	31
TABLA 16. RESULTADO DE LA PRUEBA DE NORMALIDAD .....	33
TABLA 17. GRADO DE RELACIÓN SEGÚN COEFICIENTE DE CORRELACIÓN .....	33
TABLA 18. HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE EL ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL .....	34
TABLA 19. HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA FASE DE ALARMA Y EL DESEMPEÑO LABORAL .....	35
TABLA 20. HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA FASE DE RESISTENCIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL .....	36
TABLA 21. HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA FASE DE AGOTAMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL.....	37
TABLA 22. HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL .....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. ESTRÉS LABORAL, ENCUESTA A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 15. ....	27
FIGURA 2. DESEMPEÑO LABORAL, ENCUESTA A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 15. ....	28
FIGURA 3. ENCUESTA SOBRE LA FASE DE ALARMA EN LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 15. ....	29
FIGURA 4. ENCUESTA SOBRE LA FASE DE RESISTENCIA A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 15. ....	30
FIGURA 5. ENCUESTA DE LA FASE DE AGOTAMIENTO A LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 15. ....	31
FIGURA 6. ENCUESTA SOBRE LA CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS EN LOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL 15. ....	32



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación lleva como título “El estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019” para el efecto, la finalidad del trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

El método de investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental de corte transversal, con un nivel de estudio correlacional, con enfoque cuantitativo. Toda la población como la muestra censal estuvo compuesta por 38 administrativos; considerándose como técnica e instrumento de 23 preguntas para la variable estrés laboral y 14 preguntas para la variable desempeño laboral.

Para el proceso de información se utilizó la herramienta estadística SPSS y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el alfa de Cronbach arrojando un valor 0,936 así mismo para medir la influencia de las variables se utilizó Rho de Spearman dado que existe una correlación positiva muy fuerte entre el estrés laboral y desempeño laboral, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, teniendo un nivel de significancia de 0.000 el cual fue obtenido mediante la prueba de correlación de Rho Spearman. Finalmente se concluyó que existe relación entre las variables mencionadas en la presente investigación, dado el coeficiente (0,863) que existe una correlación positiva muy fuerte, entonces indica que si el estrés laboral aumenta en los administrativos el desempeño laboral descenderá en la Ugel 15 Huarochirí.

Palabras claves: estrés, desempeño, administrativos.

## ABSTRAC

The present research work is entitled “Work stress and the work performance of the administrative staff of Ugel 15, Huarochirí 2019” for this purpose, the purpose of the research work had as a general objective to analyze the relationship between work stress and work performance of the administrative staff of Ugel 15, Huarochirí 2019.

The research method was applied, of a non-experimental cross-sectional design, with a correlational level of study, with a quantitative approach. The entire population as the census sample was composed of 38 administrative; considering as a technique and instrument of 23 questions for the variable work stress and 14 questions for the variable work performance.

For the information process, the statistical tool SPSS was used and the reliability of the instrument could be determined using Cronbach's alpha, giving a value of 0.936, also to measure the influence of the variables, Spearman's Rho was used since there is a very strong positive correlation between work stress and work performance, therefore, the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, having a significance level of 0.000 which was obtained through the Rho Spearman correlation test. Finally, it was concluded that there is a relationship between the variables mentioned in the present investigation, given the coefficient (0.863) that there is a very strong positive correlation, then it indicates that if labor stress increases in the administrative ones, labor performance will decrease in Ugel 15 Huarochirí.

Keywords: stress, performance, administrative.

## I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones a lo largo del tiempo se viene observando que el estrés es uno de los factores que afecta al desempeño laboral de los individuos en las organizaciones tanto públicas como privadas, a esto se debe que se produce cambios en las personas de manera que afecta físicamente y mentalmente su salud. De otro punto de vista, se observa que los clientes a razón de estas son afectados, es por ello que las organizaciones toman decisiones para que los colaboradores no terminen con algún malestar que dañe su salud de manera a que puedan brindar sus servicios en excelentes condiciones, así mismo las organizaciones obtendrán resultados satisfactorios al brindar un servicio o producto.

En el panorama internacional Xinhua (2013) nos indica que en América economía – revista , que padecer estrés causa una deficiencia en el desempeño laboral de manera que hay un riesgo del 80% de personas que son afectadas, así mismo este afecte su calidad de vida física y mental esto mayormente en los jóvenes por debajo de 51 años, de manera que las organizaciones extranjeras implantaron programas de preocupación a la salud y desempeño de sus trabajadores ya que para ellos es importante el talento humano ya que estos otorgan que las empresas obtengan una eficiente productividad y calidad de servicio.

En el ámbito nacional muchas empresas padecen de la salud laboral del personal de manera que no toman énfasis en cómo se sienten ellos al realizar sus actividades diarias, esto se debe a que solo tienen una visión de mayores ingresos sin importar el bienestar de sus colaboradores por ello es que causa problemas de desconcentración, desgaste, mal desempeño, etc. Dado que en la vida cotidiana hay hábitos negativos a razón de distintas situaciones, por consiguiente, las diversas empresas deben aplicar diversas actividades o procesos para que el personal se sienta satisfecho en su centro de labor tanto como en su vida social.

En el diario el comercio nos indica que un 86% de peruanos renunciarían a su empleo por un inadecuado clima laboral, ya que según encuestas realizadas por Aptitus (2018) nos indica que los trabajadores renunciarían a su presente labor si tuvieran un inadecuado clima laboral por ese motivo los trabajadores que fueron encuestados afirmaron que es importante para el desempeño laboral del mismo modo el 49% opinaron que se lleva a cabo la meritocracia como

forma de premio a su desempeño y un 36% no se sentían que su trabajo era apreciado. Una publicación del diario el comercio (2018) nos resaltó Zumaeta:

Por ejemplo, los millenials, buscan equilibrio entre su vida cotidiana y trabajo, así mismos horarios accesibles a ello el desarrollo profesional a un nivel intermedio, de manera sentirse parte de la organización contando con capacitaciones y otros.

En el ámbito local, la Ugel 15 Huarochirí, es una unidad de gestión que fomenta educación de formación a través del uso adecuado y cumplidor de técnicas instructivas y culturales, sustentado valores como la honestidad, solidaridad y responsabilidad. Así mismo, la Ugel 15 presenta diversas dificultades en el desempeño laboral de sus colaboradores, donde podemos evidenciar a un personal descontento en sus funciones, debido a altos cuadros de estrés que se vienen presentando en el ambiente laboral.

Esta problemática se presentó, por la excesiva carga laboral al personal administrativo, lo cual conlleva a trabajar con tensión y ansiedad, es así que los colaboradores presentan agotamiento físico, problemas emocionales y diversas enfermedades que vulneran su salud, todo ello ha llevado a que las áreas administrativas de la Ugel 15 cuenten con bajo rendimiento en la productividad, poca iniciativa de los colaboradores para proponer mejoras y poder alcanzar los objetivos planteados.

En tal sentido se propone realizar una investigación exhaustiva a fin de conocer los motivos reversibles con respecto al desempeño laboral.

En la actualidad existen diversas investigaciones tanto nacionales e internacionales plasmando la influencia de cada variable, mostrando si existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Así mismo de acuerdo a estudios internacionales revisados tenemos a Chiang y San Martín (2015) en su artículo de investigación titulado “*Análisis de satisfacción laboral y desempeño en empleados públicos del Ayuntamiento de Talcahuano*”. La investigación tuvo por objetivo evaluar la satisfacción laboral y desempeño en los empleos del ayuntamiento, la investigación tiene un estudio no experimental, de diseño transversal, tipo descriptivo y correlacional. La información conto con 259 funcionarios, llegando a la siguiente conclusión mostrándonos los resultados hay correlación significativa entre ambas variables.

Otro trabajo de investigación realizado por Rozas (2015) sobre “*Niveles de desgaste profesional (burnout) en docentes y estrategias de prevención en Chile*”. La investigación tuvo como objetivo identificar el nivel de desgaste profesional (burnout) en docentes. El proyecto presenta metodología combinada que observó una parte cuantitativa y cualitativa. La prueba alcanzó (Alfa de Cronbach de 0,881). La muestra de 126 profesionales. Se concluye que la mayor parte de los docentes manifiestan un 48% de proactividad al burnout de tal manera el 62% de docentes no son afectados por factores estresantes concretos.

De acuerdo al trabajo hecho por Álvarez (2015) en su investigación titulada “*El Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, Universidad de Carabobo de Venezuela. Tesis para optar al grado de Maestro en Salud*”. La cual tuvo como objetivo fijar el impacto del estrés laboral en el desempeño del trabajador. Basado en un análisis de campo, de tipo correlacional, no experimental. La población contó con 41 empleados. Se utilizaron los cuestionarios de manera que se analizaron los datos empleando la estadística. En síntesis, se pudo deducir, que ambas variables se relacionan en conjunto con circunstancias psicosociales y agentes estresores, con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0.662.

Por ello también Bustamante et al., (2016) en su artículo de investigación titulado “*El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela*”. En su investigación tiene por objetivo: determinar los niveles del síndrome de burnout existentes en el personal docente de la Escuela de Bioanálisis. Se realizó un análisis descriptivo documental, la población contó con 96 docentes, se empleó el cuestionario donde se obtuvo que 16% presenta burnouts, bajo estudio muestran síndrome de burnout, por consiguiente, se concluye que si no se toman medidas preventivas estos puedan padecer el síndrome.

Con ello Sarsosa y Charria (2018) en su tesis “*Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*”. Con objetivo de identificar el nivel de estrés laboral en personal con cargos asistenciales de cuatro instituciones de salud. La metodología del estudio fue descriptiva - diseño transversal, de manera que se utilizó el cuestionario para evaluación con una muestra de 595 participantes. Donde se llegó a la

deducción que el estrés laboral en el personal asistencial se relaciona con las singularidades de rol ya que están expuestos a enfermedades contagiosas de la institución.

A nivel nacional entre las investigaciones encontradas se obtuvieron las siguientes investigaciones realizadas por Quiñones y Peralta (2016), en su tesis “*Clima organizacional y desempeño laboral en los profesores de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016*”. La investigación tuvo Como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la MEN y MES. De tipo descriptiva correlacional, y de diseño no experimental con total de 157 profesores. Obteniendo una alfa de Cronbach de 0.918 para la variable clima organizacional y 0.952 en el desempeño laboral. Observando que existe relación significativa entre ambas variables, según el nivel rho de spearman 0.019, en conclusión, esto quiere decir que si el clima organizacional se incrementa mejorara el desempeño laboral en los docentes.

Así mismo Roas (2017) realizo una investigación sobre la “*Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital apoyo Camaná, 2015*”. El objetivo general establecer la relación del nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería. Metodología del estudio es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo de diseño correlacional de corte transversal. Así mismo se puede decir que existe estrés en el 67% enfermeras y 33% no existe estrés, donde el 67% tienen regular relación con los pacientes y no están aburridas con lo que hacen, el 33% refieren nunca haber tenido problemas, pero si consideran que a veces es rutinario su trabajo. Asimismo, el 62% refieren satisfacción laboral y un 38% insatisfacción laboral. Concluyendo que hay relación entre las variables, representando un nivel medio de 67% de estrés ya que a veces sus actividades labores son rutinarias de manera insatisfactoria.

Por otro lado, Cueva y Diaz (2017), con su tesis titulada “*Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017*”, tuvo como objetivo establecer la relación entre ambas variables de los colaboradores de Mi banco. El tipo de investigación es descriptiva, con una población conformada de 120 colaboradores de la entidad. Los resultados se encuentran correlaciones positivas entre ambas variables. Así mismo

durante el estudio se identificó que los colaboradores de las empresas se encuentran motivados con el trabajo que realiza, mostrando que existe una relación significativa entre las variables. En conclusión, mientras más alta sea la satisfacción laboral en los colaboradores mayor será su desempeño.

De acuerdo a Rodrigues y Vargas (2018), desarrollaron la investigación “*El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alhelí*”, esta investigación fue no experimental de corte transversal. Teniendo como objetivo determinar la relación del estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Con un total de 20 trabajadores del área de producción por consiguiente para la hipótesis se utilizó rho de spearman teniendo 0.806, representa relación positiva entre las dos variables utilizadas por esta investigación. Concluyendo que existe relación significativa entre las variables.

Por ello Guevara (2019) en su investigación titulada, “*Condiciones laborales y estrés de los trabajadores administrativos de la corporación petrolera sac trompeteros, loreto – 2014*”, tiene como objetivo determinar la relación existente entre la variable 1 y la variable 2. de la corporación petrolera SAC Trompeteros. Método utilizado para efectos se decidió sobre toda la población con un total de 28 colaboradores, así mismo el alfa de crombach para las condiciones laborales (0.828) y estrés laboral la confiabilidad (0,798), concluyendo que existe una correlación en lo negativo entre ambas variables ya que el 67% percibe malas condiciones laborales que hace que son el 61% padecen de estrés severo.

La presente investigación detalla las teorías de la investigación, de manera que existe relación directa a la situación problemática.

**VARIABLE 1: EL ESTRÉS LABORAL**, tiempo atrás se realizaban estudios para evaluar él porque del estrés que surgía en los miembros de cada empresa u organización, a consecuencia de síntomas que estas puedan ocasionar deficiencia en los individuos por factores internos tanto como externos, tras esa razón algunas de las empresas resultan tener un desequilibrio de manera que estos pueden traer probabilidades de seguir con su puesto de trabajo o negociar para el bienestar tanto como para la empresa y el trabajador.

Según Acosta (2011) describe que:

El estrés laboral es un estado del ser humano que presenta enfermedades ocasionados estas por situaciones habituales del trabajo donde se encuentra un individuo, perjudicando este a su físico e intelecto. [...] no obstante su tranquilidad personal, incluso al rendimiento de este mismo” (p. 33).

Se puede entender que el estrés es una enfermedad con síntomas oxácidos estos sean por el trabajo o por cosas personales por consiguiente afectando su salud mental o física por consiguiente también el rendimiento de la persona.

Del Carpio y Rondán citado por (Wong y Arroyo, 2006, p. 16) nos dice que “es el resultado que presenta frente a la demanda laboral con ello las obligaciones y recursos con la cual afronta el colaborador”.

Las personas afrontan esta enfermedad a diversas reacciones que esta pueda ser provocada, realmente en el espacio laboral, el estrés es aún más difícil de controlarlo de manera que el individuo no puede tomar la decisión en qué momento faltar a sus labores ya que por consecuencia de esta la persona puede ser suspendida o llegar al despido de la empresa, este puede ser uno de los motivos por las cuales los individuos sufren estrés laboral.

López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio y Vásquez (2012) nos indican en su revista el estrés toma reacciones ante situaciones que estas pueden ser graves por factores como los propios del individuo o sean este sociales o familiares, además este puede ser por un conjunto de reacciones emocionales que pueden causar estos a su capacidad para afrontar es deficiente alterando este su salud y bienestar.

Dado que siendo como respuesta del organismo su reacción a esta pueda ser conductual o vital ante un impulso agresivo o amenazador.

Por consiguiente, a continuación, se hace referencia de tres fases y clasificaciones de estrés.

### **Dimensión 01: Fase de alarma**

Fase inicial, esta es leve de manera que se presenta ante situaciones cotidianas que sucede diariamente y los síntomas que pueden sentir las personas pueden variar estos de menor a mayor intensidad, a continuación:



Según Pérez et al., (2014) en su artículo: Nos menciona, como primera parte a un estresor, la tenacidad fisiológica en efecto reduce, durante el organismo junta energías para esta fase. De forma que señalara baja energía ante síntomas de tensión (p. 356). Hace referencia a esta primera fase que los individuos sienten síntomas como: respiración acelerada, presión alta, aumento del ritmo cardiaco, ansiedad, angustia, por esa razón estas son provocadas por las hormonas que sufre efecto, de manera surge efecto al cuerpo de manera rápida.

Sobre todo, esto empieza posteriormente de haber detectado una amenaza llevándole a la persona a tener síntomas como temperatura baja, mal humor, dolor de cabeza, insomnio, etc.

### **Dimensión 02: Fase de resistencia**

La segunda fase o etapa esta sucede mediante el individuo va sintiendo reiteradamente el aumento del estrés lo cual lleva este a tener alteraciones emocionales tanto como fisiológicas por ello:

Según Pérez et al., (2014) nos indican en su artículo que, se necesita mucho del individuo ante la impetuosidad y su aptitud. Esta parte se determina durante malestares o enfermedades mentales y físicas (p. 356).

Se puede comprender que, en esta siguiente fase el cuerpo se adapta a las labores exigidas por el agente estresante ya que los individuos son afectos, adoptando conductas distintas, a consecuencia de este afrontan el estrés y no se preocupan por mejorar su estado. Quedándole pocas energías para recibir nuevas situaciones de estrés.

Por otro lado, la situación en esta puede continuar ya que es el estrés puede aún ser permanente a lo largo del tiempo.

Además, esta fase es sometido cuando en la persona ocurre cierta estabilidad homeostasis a través del organismo interior y exterior del sujeto. De manera, el cuerpo es más resistente de forma que tiene capacidad para superar esta fase y en caso contrario este continúa avanzando a la fase siguiente.

Las personas empiezan a sentir síntomas como: tensión, ansiedad, fatiga, etc.

### **Dimensión 03: Fase de agotamiento**

Esta fase causa deficiencia en el rendimiento sea académico o labores, siendo esta la última fase logrando contraer enfermedades ya que el individuo cuenta con una alta tensión y tiene las defensas bajas de manera más fácil tomar enfermedades estas sean físicas o mentales, por consiguiente:

Según Pérez et al., (2014) nos mencionan en su artículo que:

Incapacidad de sobrellevar la tensión por mayor tiempo, sucediendo un desequilibrio interno y fisiológico en el cuerpo, debilitando al cuerpo y por consiguiente esta causa enfermedades. Durante esta fase se pueden variar los daños psicosomáticos entre ellos, ataques al corazón, úlceras, derrame cerebral, cáncer, asma entre otros (p. 356).

Esto quiere decir que este es una de las fases negativas, que esta cuando la persona presenta estrés constante el organismo de la misma ya no recibe ninguna respuesta de manera que tampoco puede afrontar mayor tensión y esta puede hasta llegar a que el individuo llegue a sufrir problemas físicos y psíquicos.

Por otra parte, el cuerpo de la persona consume todos sus recursos y pierde paulatinamente su capacidad adaptiva de la previa fase.

En esta última fase las consecuencias empiezan a ser más problemáticas ya que afecta el estado físico de la persona como psicológicas por causa del estrés de tal manera que el cuerpo es incapaz de seguir porque llega a estar agotado.

Collantes (2014) nos menciona que entre “las alteraciones más habituales y dañinas que se pueden dar en esta última fase son, alteraciones del sistema cardiovascular, problemas estomacales y dermatológicas” (parr. 10).

Nota adicional, mencionamos que el burnout forma parte de esta ya que según Tenorio y Espinoza citando a (Aranda, 2006, p.13) nos dice que se refiere a un trastorno de origen físico, emocional, psicológicos causados por altos niveles de estrés, esto traducido como el trabajador quemado.

#### **Dimensión 04: Clasificación del nivel de estrés**

En la clasificación del nivel de estrés se puede observar que diversos aspectos son los que afectan a su organismo dado que estos pueden ser:

- Ambiente físico:

Este se comprende por factores del ecosistema del ambiente: clima, hidrología, suelo, ruido etc. Estos sean por la naturaleza o hecho por el hombre.

En efecto la ACE Project nos menciona, con respecto a la tecnología puede surgir dificultades ya que la humedad, ambientes secos o fríos en algunos casos puede dañar los equipos y no hacer efectiva la productividad que espera la organización o empresa

Así mismo EUSTAT nos indica que el medio ambiente físico lo define en “términos de salubridad mediante la respuesta combinada sobre la existencia y frecuencia: dificultades externas y contaminación por industrias contaminantes ríos o aire” (parr. 1)

- Agotamiento emocional:

Respuesta que se adquiere al estrés de la mete pone en proceso cuando no asimila situaciones que le pasa día a día. Por ello se ha vuelto una preocupación hoy en día Robson (2016) menciona a Schaffner dando a conocer que “expertos coinciden a veces que la depresión lleva a incluso a sentir bajo autoestima”.

- Problemas emocionales:

Los problemas emocionales se pueden presentar de manera cómo uno piensa y se siente afectando ya que estos pueden ser muy perjudiciales y la mayor parte en algunos casos no se solucionan por sí solos.

En este sentido, Barsade y Gibson (2007) nos argumenta que las emociones son, sentimientos probablemente intensos y de poca duración, estos percibidos por la persona que se basa en un objetivo claro, después de lo inicial este se transforma en un estado de ánimo.

Así mismo algunos impactos que puede afectar sus emociones en el trabajo son como; la alegría, miedo, ira, etc. De manera que los estados de ánimo que percibe cada persona pueden

variar hasta su expresión. Fischer y Ashkansay, según su investigación (2000) nos explica que esto se expanden en niveles:

- Internamente en la empresa
- Como sujeto
- A través de dos sujetos
- Grupalmente
- Ámbito organizacional

Esto quiere decir que las emociones en el trabajo les afectan directamente en su rendimiento, estos sean positivos o negativos.

**VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**, se define si los colaboradores cumplen su trabajo indicado de manera eficiente que requiere la empresa. Infante citado por (Robbins y Coulter, 2014, p. 14) nos dice que:

Para toda organización es fundamental la evaluación de su desempeño, esto quiere decir que es decir que es un instrumento importante para medir como se desempeña el colaborador y es allí donde se observa las debilidades por consiguiente se le brinda ayuda para su mejora, para si la empresa pueda maximizar su rentabilidad.

En otras palabras, es el proceso de evaluación mediante el cual las empresas pueden medir y conocer el desempeño laboral de sus colaboradores y mediante ello poder realizar actividades de mejora, si es el caso que se requiera.

Tras generaciones se viene observando que el desempeño laboral está predominada por circunstancias internos o externos tanto el esfuerzo, habilidades, aptitudes, destrezas entre otros, por ellos las empresas deben poner énfasis al momento de realizar la selección del talento humano ya que posteriormente se le es necesario aplicar una evaluación periódica al desempeño de cada uno para ver cómo va desempeñando su capacidad con habilidades para que de esa manera la empresa también evalúe en general como va evolucionando con el desempeño conjunto con los de sus colaboradores.

Nos define también Zum citando a (Chiavenato, 2009) “el trabajador contribuye ciertos comportamientos para de cierto modo lleguen a los objetivos fijados que tienen una empresa

para que en si a futuro la empresa tenga un moderado crecimiento gracias al desempeño de los colaboradores”.

Así mismo nos menciona en su revista Cubillos, Camilo y Reyes (2014) que la apreciación de desempeño laboral “es una evaluación de medición sobre la conducta, competencias laborales y contribuir hacia las metas institucionales de los empleados, valorando los principios fundamentales” (parr. 37).

De manera siguiente el desempeño laboral requiere de la eficiencia de los colaboradores por consiguiente nos dice Terán y Lorenzo (2011) que “evalúa el desempeño laboral está constituido por un progreso por lo tanto estima el rendimiento general de toda la organización consiguiendo la permanencia en la empresa a través de su desempeño que cada uno brinda al elaborar su labor” (p. 302). Así mismo Espaderos (2016) nos menciona que:

La mayor parte los colaboradores ansían de conocer acerca de cómo van realizando sus labores, por ello es importante la supervisión de un jefe que evalúe periódicamente y de forma esta sea de carácter constructivo para cada colaborador de una empresa esta sea públicas o privadas.

En razón a la segunda variable tomamos tres dimensiones: desempeño de la organización, productividad de la organización y eficacia de la organización.

### **Dimensión 01: Desempeño de la organización**

El desempeño organizacional está relacionado con los objetivos de la empresa ya que los colaboradores son quienes presentan resultados de mejora para sí mismos como también para la empresa que laboren.

Zans citado por (Chiavenato 2000) nos menciona que: “se basa en el comportamiento del evaluado en procesos a alcanzar eficazmente las metas trazadas por la organización o área” (p. 37). Se da a entender que analizar el cumplimiento de los funcionarios ayuda a la organización a que pueda cumplir los objetivos de manera eficiente. Por ello las empresas deben estar realizando evaluaciones constantemente para poder filtrar en que debe mejorar su trabajador.

A saber, este es fundamental ya que es un proceso por el cual nos permite también orientar, seguir, revisar y aumentar las capacidades e inteligencia de los sujetos así mismo este logrando mejoras y se desarrollen continuamente.

Este para las organizaciones es importante ya que incrementa la eficacia de las empresas mediante el intelecto y recursos de los funcionarios como de la empresa para obtener las metas por la misma.

Es por ello el desempeño laboral es acción del objetivo que se quiere conseguir sean resultados medibles y/o observable.

Por consiguiente, Willman y Velasco (2011, p. 74) nos define que el desempeño laboral “lo ejecuta una persona con la cantidad de acciones de labores indicadas que realiza en su puesto”. Esto quiere decir que los trabajadores efectúan conductas y acciones para ese modo cumplan con las metas de su puesto y organización.

En consecuencia, el desempeño está relacionado con las características únicas de una persona habilidades, destrezas, conocimientos, etc. ya que esto se observa en su nivel de desempeño con el fin de mostrar su desenvolvimiento y mejora en su puesto de labor.

## **Dimensión 02: Productividad de la organización**

La productividad administrativa es el resultado de los objetivos de una empresa que se consigue a través de periodos así mismo, este incrementa el crecimiento competitivo en los colaboradores como también en la economía de la misma.

Vásquez (2016) manifiesta que:

[...]; es el vínculo a través de la producción terminada por un método de producción o servicio de manera que son requerimientos empleos a conseguir. Así misma la producción se determina como la utilización eficaz de recursos; empleo, dinero, tierra, materiales, energía, indicación dado este por diversa producción de bienes y/o servicios (p. 35).

Podemos comprender que el beneficio es la utilización eficaz de los requerimientos que emplea la organización para poder seguir creciendo en el mercado. Por ello buscan que los

colaboradores realicen sus funciones de manera correcta con el fin de que la empresa pueda alcanzar los objetivos planteados.

Facho como cito a (Permut y Ortiz, 2008) manifestando que es “la conexión a través del rendimiento y la suma de componentes para conseguirlos” (p. 27).

En las empresas para medir la productividad según Shimizu, Wainai y Nagai citado por (Gutiérrez, 2010) nos mencionan que:

Se mide por los resultados logrados que presenta el personal es por ello que es mayor la productividad ya que si se desea maximizar los logros la empresa debe contar con un mayor número de empleados así mismo laborar tiempo completo entre otros. (párr. 16)

Así mismo nos indican que la productividad se obtiene al usar una fórmula que nos muestra el número de trabajadores y el valor agregado ya que este es dado por los mismos trabajadores por ello según Morales y Masis (2014, p. 45) nos menciona en su artículo que, “este es fundamental para toda organización ya que si desea obtener una eficacia y eficiencia debe generar diversas actividades para que el trabajador emplea un valor agregado a lo que se desempeñe en su puesto de trabajo u organización”.

En virtud de ello, el rendimiento del individuo es clave a lograr objetivos ya que podemos decir que es fundamental para una organización además de ello los resultados que se obtienen también son gracias a la tecnología, recursos humanos, infraestructura por tanto ciertos factores son complementarios para una óptima sostenibilidad tanto para los colaboradores, organización y/o empresas.

Se mide la productividad de tal manera que la cantidad de productos o servicios realizados a tiempo de trabajo, estos con relación de los niveles de habilidades y esfuerzo de trabajo.

Donde Drucker (2012) en su libro *Management: Tasks, Responsibilities, Practices* nos plantea 3 desafíos de los cuales dos están relacionadas con la productividad que una organización debe tener en cuenta.

- Uno, es el reto de aumentar con exigencia la productividad.
- Segundo, la administración tiene como desafío evaluar y ampliar la productividad del trabajo de la sabiduría de su personal.

Con respecto en el tema Pérez como cita a (Deming, 1982) en su libro “Fuera de la crisis”, nos plantea que “la visión de cómo las empresas fijan la calidad de sus productos a partir de la importancia que tiene su funcionario al momento de generar bienes o servicios”.

En lo que respecta a la productividad de los trabajadores, se debe tener en cuenta los espacios donde se labora el personal y la capacidad con la cual este puede cumplir.

### **Dimensión 03: Eficacia de la organización**

La eficacia administrativa busca el máximo rendimiento de la empresa, significa que es necesario tener metas apropiadas las cuales se puedan cumplir.

Robbins y Coulter (2005) argumenta que, “es una medición de cuan apropiado son las metas organizacionales y que tan eficaz es una organización al lograr objetivos” (p. 466). Podemos entender que cada empresa busca ser eficaz para optimizar las formas de rendimiento empresarial. Por consiguiente, si tiene eficacia administrativa ello te llevará a la eficacia empresarial, por medio de ello se alcanzará los objetivos planteados.

Para que sea eficaz una organización es fundamental que desde el nivel más alto al bajo estén involucrados ya que al contribuir todos este se hace más eficaz. De manera siguiente este también se dé través del talento humano y elementos.

La eficacia organizacional según la real academia española nos explica lo siguiente “la idoneidad para alcanzar el resultado esperado o deseado” por consiguiente este busca la efectividad de procesos del estado, valiendo no solo capacidades jurídicas también preceptos y mandatos constitucionales.

Bien es cierto las personas encargadas de alto nivel son responsables de las decisiones tomadas para alcanzar los objetivos que la empresa obliga para ser efectiva.

Por ello Jones y George (2010) nos menciona que las “empresas son eficaz cuando los jefes optan objetivos adecuados y estas logran conseguirlas” (p. 6).

Además, los autores anteriormente mencionados nos argumentan su definición con medida ya que “la eficacia mide las oportunidades de los objetivos que los gestores determinaron el cual alcanzara la organización” (p. 6).



Por otro lado, nos argumentan que la eficacia organizacional es el fin de la administración, según Munch (2017) indica lo siguiente es el desarrollo por el cual se coordina y mejorar los recursos de un grupo con fin de alcanzar la mayor efectividad, excelencia y productividad en consecuencia de sus metas.

Asimismo, la eficacia se muestra como la capacidad de alcanzar lo que la organización se propone a razón que se mide los resultados logrados en relación a las metas propuestas, suponiendo que lo planteado sea cumplido.

De esta manera se formula el siguiente problema general:

- ¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?

Asimismo, debe señalarse los siguientes problemas específicos de:

- ¿Cuál es la relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?
- ¿Cuál es relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?

Es por eso, que el estudio presenta los siguientes motivos de justificación:

Teórica porque se analizó la información recabada acerca del estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15 Huarochirí, de forma que servirá para próximos estudios que se realicen, por consiguiente, se lograra dar a conocer los conocimientos teóricos y conceptuales de diversos autores.

Practico dado que, la investigación se realizó con la finalidad de ayudar a resolver problemas que ocasiona el estrés laboral, de manera que pueda afectar al desempeño laboral de los administrativos en la UGEL 15.

Sociales, considerando que hoy en día se ha registrado casos del desempeño laboral en relaciones con el estrés laboral en las diversas organizaciones estas privados o públicas. De manera que esta investigación nos permitirá brindar información de como el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15 y ver como esta afecta en la organización.

De esta manera la justificación metodológica de este estudio de investigación es de tipo correlacional descriptivo, porque se recolectará datos de otras investigaciones, y es de corte transversal simple porque se toma la muestra sola una vez en una población determinada. Para lograr los objetivos de este estudio, haciendo uso del instrumento como cuestionarios y la herramienta del SPS para medir las diferentes relaciones que pueda haber entre el estrés laboral y el desempeño laboral,

De esta forma este trabajo presentó como hipótesis general:

- Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019.

Y como hipótesis específicas:

- Existe relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019
- Existe relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019
- Existe relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019
- Existe relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019

El objetivo general que se presentó:

- Analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019

Así como los específicos:

- Determinar la relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019
- Determinar la relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de la organización de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019
- Determinar la relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019
- Determinar la relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Tipos y diseño de investigación**

#### **Enfoque**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el estudio utilizado un enfoque cuantitativo de manera que se controlara las variables de estudio así mismo ser comparadas y medidas, por consiguiente, se juntó datos para así dar salida a las preguntas dadas en esta investigación, tal que se comprobara la hipótesis está en base a una medición estadística.

#### **Diseño de la investigación**

Hernández (2014) define, como la investigación no experimental de corte transversal ya que el estudio que se efectúa sin la manipulación de las variables de forma utilizarlo en su ámbito natural para examinarlos, ya que se basó en la observación.

#### **Tipo de Investigación**

Según Hernández, et al., (2014) la investigación es de tipo aplicada de manera que se busca aplicar y utilizar los conocimientos adquiridos en el proyecto así mismo la información brindara resultados de las consecuencias que se puede hallar y de manera siguiente mismo aplicar los datos obtenidos.

#### **Nivel de investigación**

Este estudio es de nivel correlacional de manera que esta direccionada en definir la influencia que tiene las variables mencionadas en la investigación con respecto a los administrativos. Es decir que se indagara la relación de todos los hechos reales buscando una explicación clara a lo que se desconoce según Hernández (2014)

### **2.2 Variables, operacionalización**

#### **2.2.1 VARIABLES**

**Variable 1: Estrés laboral**

**Variable 2: Desempeño laboral**

## 2.2.2 Operacionalización de Variables

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Estrés laboral</b>	Según Acosta (2011) El estrés laboral es un estado del ser humano que presenta enfermedades ocasionados estas por situaciones habituales del trabajo donde se encuentra un individuo, perjudicando este a su físico e intelecto. [...] no obstante su tranquilidad personal, incluso al rendimiento de este mismo” (p. 33).	El estrés laboral se medirá bajo cuatro dimensiones los cuales son fase de agotamiento, fase de resistencia, fase de agotamiento y clasificación del nivel de estrés, ya que cada uno las dos primeras mantienen 3 indicadores, la tercera con 2 indicadores y la última por 3 indicadores para ser medidas con el instrumento de escala de Likert	<b>Fase de alarma</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mal humor</li> <li>- Dolor de cabeza</li> <li>- Insomnio</li> </ul>	Ordinal
			<b>Fase de resistencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tención</li> <li>- Ansiedad</li> <li>- Fatiga</li> </ul>	
			<b>Fase de agotamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agotamiento físico</li> <li>- Vulnerabilidad a enfermedades</li> </ul>	
			<b>Clasificación del nivel de estrés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente físico</li> <li>- Agotamiento emocional</li> <li>- Problemas emocionales</li> </ul>	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Desempeño laboral</b>	Según Infante citado por (Robbins y Coulter, 2014, p. 14) nos dice que: Para toda organización es fundamental la evaluación de su desempeño, esto quiere decir que es decir que es un instrumento importante para medir como se desempeña el colaborador y es allí donde se observa las debilidades por consiguiente se le brinda ayuda para su mejora, para si la empresa pueda maximizar su rentabilidad.	El desempeño laboral de los administrativos se medirá bajo 3 dimensiones las cuales son desempeño de la organización, productividad de la organización y eficacia de la organización cada uno de ellos entre 3 y 2 indicadores para ser medidas con el instrumento de escala de Likert.	<b>Desempeño de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Cumplimientos de normas</li> <li>- Proponer mejoras</li> </ul>	Ordinal
			<b>Productividad de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Calidad de trabajo</li> </ul>	
			<b>Eficacia de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Logro de objetivos</li> </ul>	

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

El estudio, tiene como población objetiva un total de 38 administrativos entre nombrados y contratados que son participes en la UGEL 15, Huarochirí. Así mismo Hernández (2014) menciona que es población o universo es el conjunto de todo que concuerdan con determinadas delimitaciones.

### **2.3.2. Muestra**

Hernández (2014) señala que se utilizará toda la población para recolectar los datos, no se aplica la formula estadística para hallar la muestra. Por consiguiente, el tamaño de la población (38 administrativos) la técnica utilizada en la presente investigación será censal; esto quiere decir que se utilizara el total de los administrativos de la UGEL 15 Huarochirí que ejercen una labor en el presente año.

### **2.3.4. Unidad de análisis**

Se determina como unidad de análisis a cada administrativo de la UGEL 15 – Huarochirí

## **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnica de recolección de datos**

Según Gauchi (2017) nos dice que, la encuesta nos ayuda a evaluar y recolectar información ya que este es importante ya que este proceso es un método de seguimiento de todo el procedimiento del estudio.

De manera siguiente, el uso de la encuesta se vio enfocada a los administrativos de la UGEL 15 Huarochirí.

### **2.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Según Hernández et al., (2014) indica que el cuestionario está conformado por interrogantes en base a un tema o variables que se quiere medir.

Así mismo el cuestionario fue delimitado a través la matriz de Operacionalización de acuerdo a las dos variables estará constituido por 37 preguntas a razón de ello 25 ítems están dirigidas a la medición de la primera variable y de manera siguiente la segunda variable estará medida por 14 ítems. Por consiguiente, será validado por 3 distintos especialistas en la materia ya que además el cuestionario para a la verificación de la confiabilidad de Cron Bach.

En el alfa de Cron Bach se obtuvo 0.878 de rango de confiabilidad, de manera que esta se encuentra en la escala de medición del alfa de Cron Bach como muy alta, por lo tanto, el cuestionario es confiable y puede ser aplicado.

### 2.4.3. Validez del cuestionario

Será válido el instrumento bajo la revisión de los expertos en grado de maestría y doctorado con conocimientos al tema, de tal manera que a cada experto se le dará el instrumento y la matriz de investigación ya que será calificado según su juicio y este sea fiable para la recolección de datos de dicha investigación.

- Validez de Contenido:

Sirve para conocer a detalle si existe consistencia y coherencia en la formulación de mis preguntas, es decir mi instrumento (cuestionario).

- Validez de Constructo:

Sirve para conocer a detalle si existe consistencia y coherencia en mis hipótesis y teorías planteadas en mi investigación.

**Tabla 2. Validación de juicio de expertos**

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL				
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL
Claridad	80%	82%	87%	2495
Objetividad	80%	82%	87%	249%
Pertenencia	80%	82%	87%	249%
Actualidad	80%	82%	90%	252%
Organización	80%	82%	90%	249%
Suficiencia	80%	82%	87%	252%
Intencionalidad	80%	82%	90%	252%
Consistencia	80%	82%	93%	252%
Coherencia	80%	82%	90%	252%
Metodología	80%	82%	90%	252%



				TOTAL	2511%
<b>Tabla 3. Validación de juicio de expertos</b>					
VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL					
CRITERIOS	EXP. 01	EXP. 02	EXP. 03	TOTAL	
Claridad	80%	82%	87%	2495	
Objetividad	80%	82%	87%	249%	
Pertenencia	80%	82%	87%	249%	
Actualidad	80%	82%	90%	252%	
Organización	80%	82%	90%	249%	
Suficiencia	80%	82%	87%	252%	
Intencionalidad	80%	82%	90%	252%	
Consistencia	80%	82%	93%	252%	
Coherencia	80%	82%	90%	252%	
Metodología	80%	82%	90%	252%	
				TOTAL	2511%

Por consiguiente, se mencionará los grados y nombres de los expertos que validaron el instrumento.

**Tabla 4. Información personal de los expertos**

GRADO	NOMBRES Y APELLIDOS
Magister	Cervantes Ramon, Egard
Magister	Villar Castillo, Freddy Luis
Magister	Pérez Huamán, Julio Roberto

#### **2.4.4. Confiabilidad del instrumento**

Hernández (2014) es un instrumento que cuyo objetivo arroja resultados transparentes y congruente ya que se aplicara una prueba piloto así mismo se realizara el cuestionario.

De manera siguiente para poder medir la confiabilidad del cuestionario se utilizará el SPSS, obteniendo resultados así mismo se identificará el rango de confiabilidad del alfa de Cron Bach se encuentra. Así que Lao y Takakuwa (2016) considera la siguiente escala de medición.

**Tabla 5. Escala de medición del alfa de Cronbach**

Rango	Magnitud
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
00.00 – 0.20	Muy baja

Fuente: Adaptado de Lao y Takuka (2016) Pamela y Martins (2006)

A razón de los resultados obtenidos por el SPSS es confiable siempre y cuando estos se acerquen a 1 en la escala.

**Tabla 6. Estadística de fiabilidad – alfa de Cronbach general**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	37

*Fuente: muestra general*

El estadístico obtenido de ,936 es confiable de manera que se encuentra en el rango de muy alto.

**Tabla 7. Estadísticos de fiabilidad – alfa de Cronbach**

Variable 1: ESTRÉS LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	23

*Fuente: muestra general*

Según la medición estadística del alfa de Cronbach se obtuvo ,885 siendo este confiable referente a las preguntas con relación a la primera variable por ende este se encuentra en el rango muy alto.

**Tabla 8. Estadísticos de fiabilidad – alfa de Cronbach**  
Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	14

*Fuente: muestra general*

De acuerdo al alfa de Cronbach se obtuvo ,867 referente a la variable Desempeño Laboral siendo confiable, ya que se encuentra en el rango muy alta y esta se puede aplicar.

### 2.5. Métodos de análisis de datos

La metodología de análisis de datos se inició en la recolección de información del instrumento – cuestionario, seguidamente se elaborará la sabana de datos en Microsoft Excel para luego aplicarlo de forma fácil al estadístico SPSS. En el proyecto se aplicará el SPSS tal que este es empleada por los especialistas en diversas investigaciones, ya que en este sistema se explora los datos y la información recolectada en base a las encuestas realizado a los administrativos acerca de las dos variables mencionadas, finalmente este evaluara su fiabilidad del cuestionario.

De manera siguiente Hernández (2014) nos afirma que para la investigación se utilizará el programa de SPSS donde se procesará los datos donde nos arrojará figuras y tablas estadísticas. Además, se analizará la correlación entre ambas variables, para finalmente utilizar el coeficiente Rho e Spearman. Así mismo Cabrera (2019) nos indica que también se usara el Rho de Spearman ya que es una medición de correlación de las variables.

### 2.6. Aspectos éticos

Rufina (2016) nos menciona que estudio de aspectos éticos es moralidad de los actos humanos el hombre se diferencia del resto de animales en que es un ser moral. La investigación es un acto humano de manera se debe regir por normas que se rige los actos humanos.

De esta manera en la investigación se empleará citas bibliográficas de diversos autores, mencionando a cada uno sin la manipulación de información intelectual, el estudio será realizado siempre con ética, así mismo mostrando el grado de investigación que presenta la universidad.

### III. RESULTADOS

Medidas descriptivas de las variables

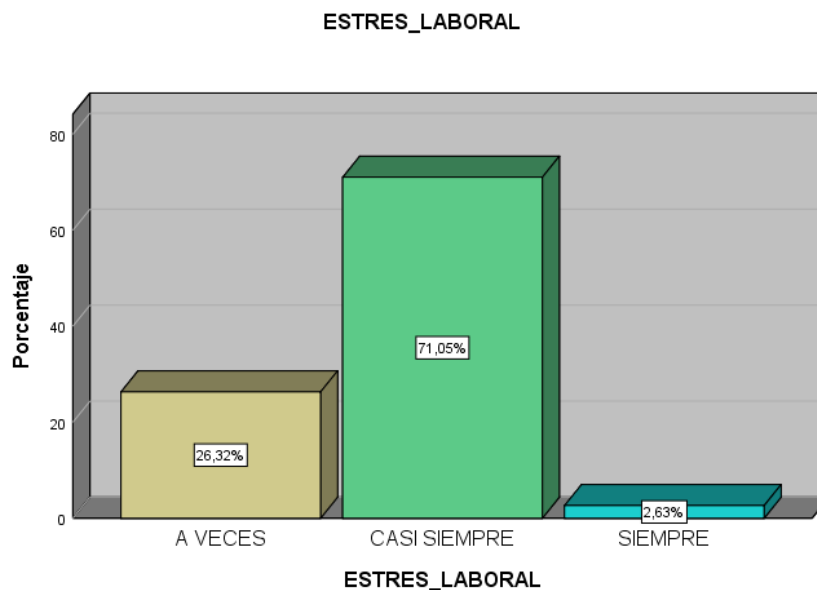
**Tabla 9. Análisis descriptivo de ambas variables**

		Estadísticos	
		ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
N	Válido	38	38
	Perdidos	0	0
Media		88,97	54,16
Mediana		93,00	57,00
Moda		95	62
Desv. Desviación		11,490	8,698
Varianza		132,026	75,650
Rango		41	28

**Comentario:** conforme a la tabla 9 del análisis descriptivo entre ambas variables, los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019. En base a la encuesta aplicada a los 38 administrativos, se puede ver que ambas variables obtienen medias diferentes, por ello, cada variable es distinta a su desviación estándar, mostrándonos así mismo la distribución del estudio de las variables que no fue normal; a consecuencia se llevó a cabo pruebas, subsiguiente con el propósito de corroborar los resultados.

**Tabla 10. Resultado descriptivo Variable 1. Estrés laboral**

		ESTRÉS LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	10	26,3	26,3	26,3
	CASI SIEMPRE	27	71,1	71,1	97,4
	SIEMPRE	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	



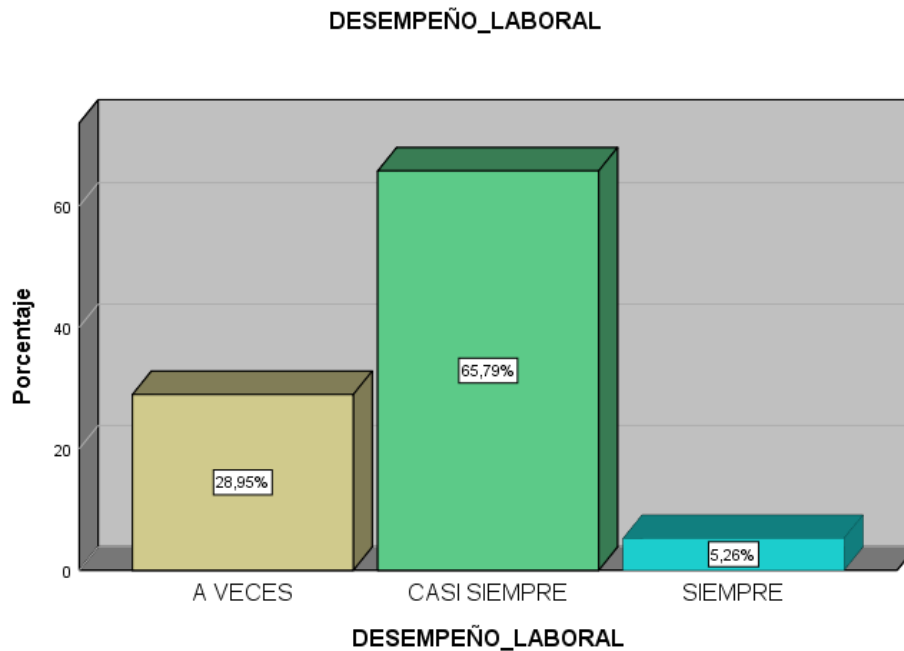
**Figura 1. Estrés laboral, encuesta a los administrativos de la Ugel 15.**

**Comentario:** con forme a la tabla 10, estrés laboral, con 38 administrativos encuestados, se obtuvo como resultado un 26,32% está a veces con estrés laboral en la Ugel 15, mientras que un 71,05% manifiesta que casi siempre esta con estrés laboral y con un 2,63% indica que esta siempre con estrés laboral. De tal manera, se muestra un elevado porcentaje que señala que a veces, dicho de otro modo, los administrativos perciben estrés laboral y esta debe ser evaluada.

**Tabla 11. Resultado descriptivo Variable 2. Desempeño laboral.**

**DESEMPEÑO\_LABORAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	11	28,9	28,9	28,9
	CASI SIEMPRE	25	65,8	65,8	94,7
	SIEMPRE	2	5,3	5,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	



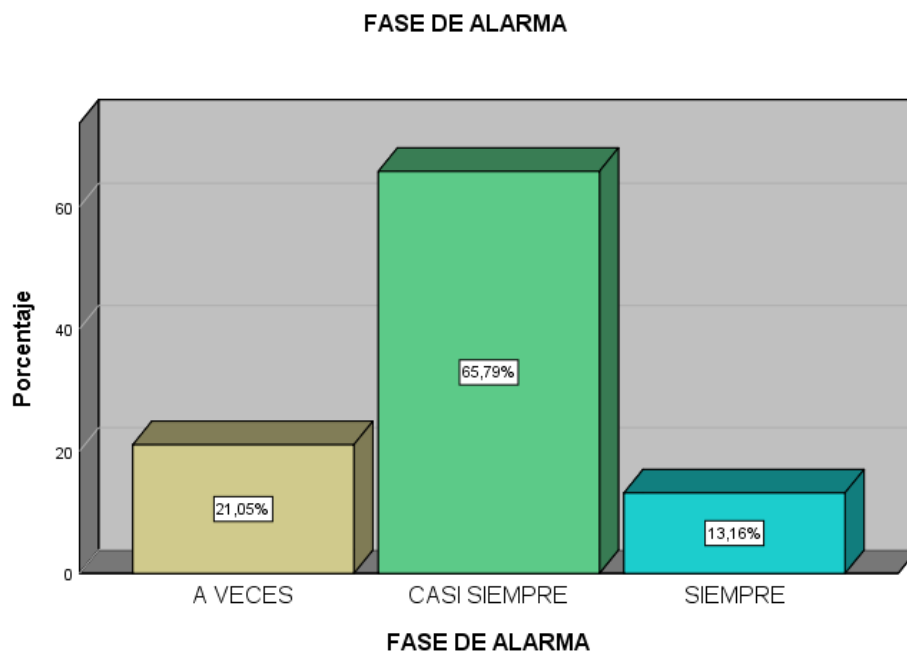
**Figura 2. Desempeño laboral, encuesta a los administrativos de la Ugel 15.**

**Comentario:** según la tabla 11, el desempeño laboral, 38 administrativos encuestados, arrojo un resultado de 28,95% percibe que a veces tienen un desempeño laboral inapropiado, el 65,79% percibe que casi siempre hay un habitual desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí y un 5,26% menciona que está siempre cumple con el desempeño laboral en la Ugel 15.

**Tabla 12. Resultado descriptivo dimensión 1. Fase de alarma**

**FASE DE ALARMA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	8	21,1	21,1	21,1
	CASI SIEMPRE	25	65,8	65,8	86,8
	SIEMPRE	5	13,2	13,2	100,0
Total		38	100,0	100,0	

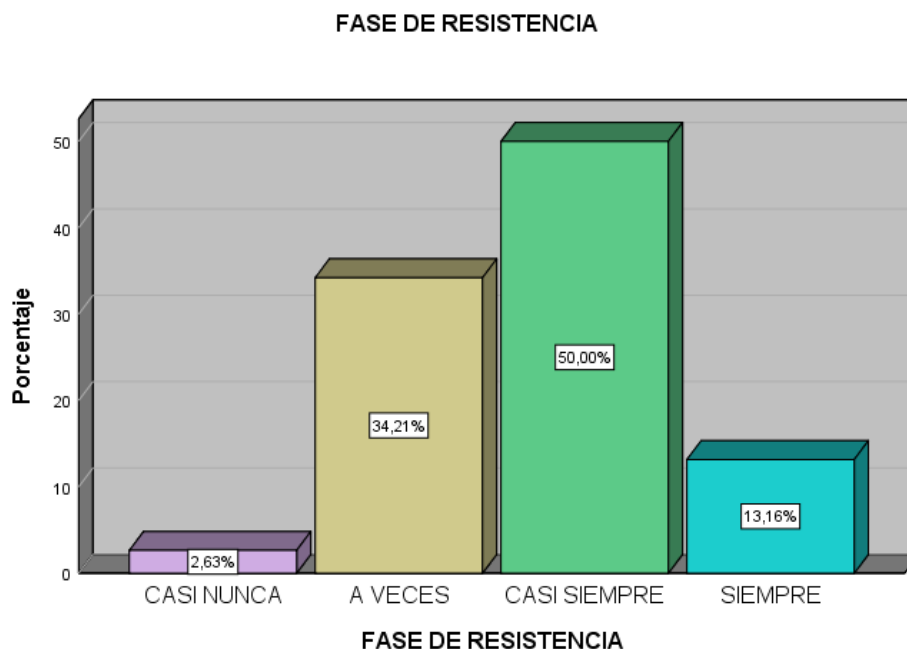


**Figura 3. Encuesta sobre la fase de alarma en los administrativos de la Ugel 15.**

**Comentario:** según la tabla 12, con la dimensión de fase de alarma. Nos arrojó los siguientes resultados; un 21,05% del total de los administrativos mencionan que a veces presentan las fases de alarma, así mismo un 65,79% indican que casi siempre los administrativos presentan esta fase, a su vez, un 13,16% lo cual mencionan que siempre presenta esta fase los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí.

**Tabla 13. Resultado descriptivo dimensión 2. Fase de resistencia**

		<b>FASE DE RESISTENCIA</b>			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	CASI NUNCA	1	2,6	2,6	2,6
	A VECES	13	34,2	34,2	36,8
	CASI SIEMPRE	19	50,0	50,0	86,8
	SIEMPRE	5	13,2	13,2	100,0
Total		38	100,0	100,0	



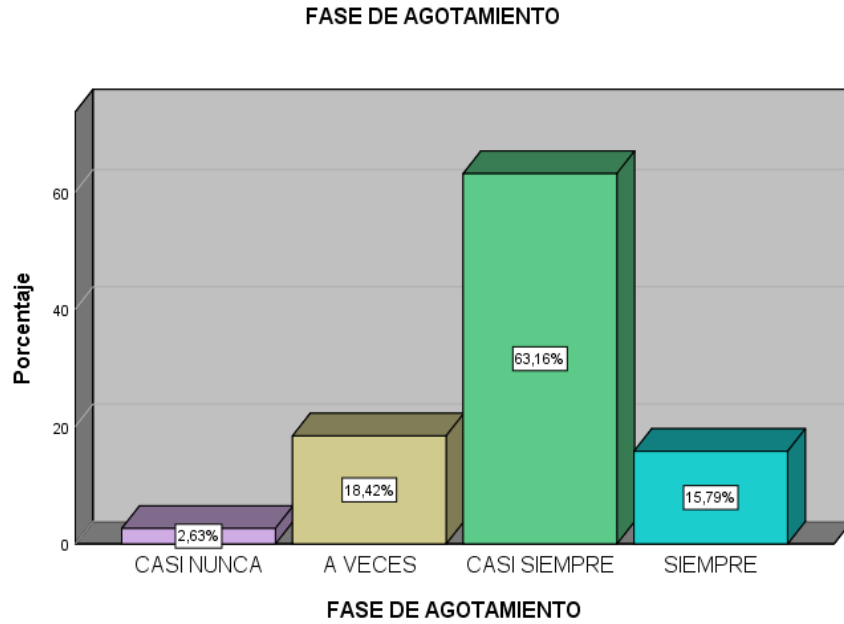
**Figura 4. Encuesta sobre la fase de resistencia a los administrativos de la Ugel 15.**

**Comentario:** de acuerdo con la tabla 13 según la fase de resistencia, se puede observar que, 2,63% indica que casi nunca padecen esta fase, así también el 34,21% mencionan que a veces padecieron, el 50,00% de los administrativos casi siempre presentan la fase de resistencia en la Ugel 15 Huarochirí, por último el 13,16% siempre presentan esta fase en el estrés laboral.

**Tabla 14. Resultado descriptivo dimensión 3. Fase de agotamiento.**

		<b>FASE DE AGOTAMIENTO</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,6	2,6	2,6
	A VECES	7	18,4	18,4	21,1
	CASI SIEMPRE	24	63,2	63,2	84,2
	SIEMPRE	6	15,8	15,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	





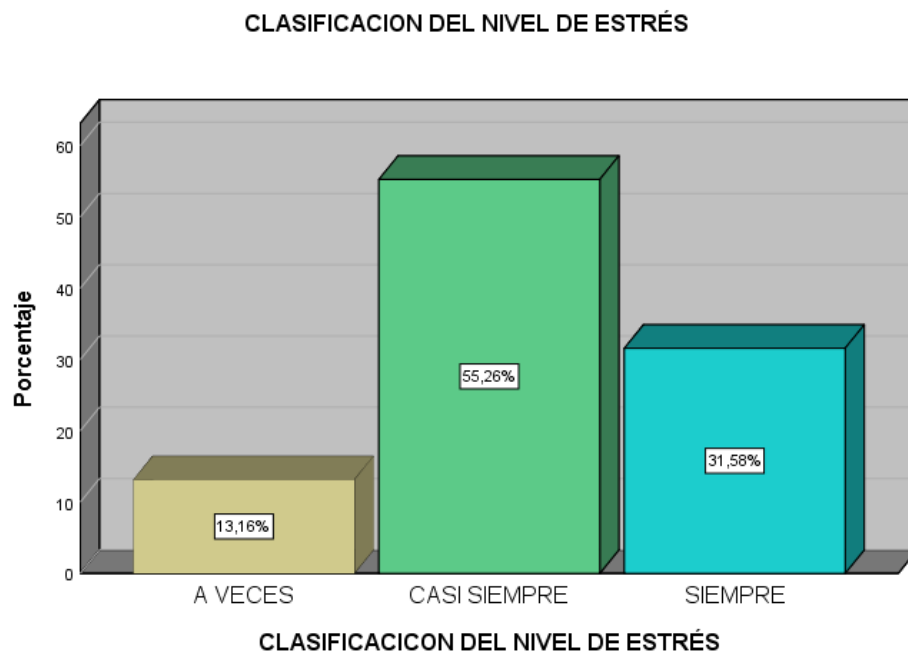
**Figura 5. Encuesta de la fase de agotamiento a los administrativos de la Ugel 15.**

**Comentario:** a medida de la tabla 14, referente a la fase de agotamiento los resultados que se obtuvo se afirma que el 2,63% respondieron que casi nunca presentan esta fase, como también un 18,42% de los administrativos a veces padecen, así mismo el 63,16% de los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí casi siempre presentan la fase de agotamiento y un 15,79% que siempre presentan esta fase.

**Tabla 15. Resultado descriptivo dimensión 4. Clasificación del nivel de estrés.**

**CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	13,2	13,2	13,2
	CASI SIEMPRE	21	55,3	55,3	68,4
	SIEMPRE	12	31,6	31,6	100,0
Total		38	100,0	100,0	



**Figura 6. Encuesta sobre la clasificación del nivel de estrés en los administrativos de la Ugel 15.**

**Comentario:** conforme a la tabla 15, de acuerdo a la dimensión de clasificación del nivel de estrés se dio los próximos resultados; que el 13.16% de los encuestados indicaron que a veces padecen la clasificación del nivel de estrés, el 55,26% de los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí respondieron que casi siempre padecen esta clasificación del nivel de estrés, como también un 31,58% siempre lo presentan.

### **3.1 Prueba de hipótesis**

#### **3.1.1 Prueba de normalidad**

Los resultados obtenidos de la prueba de normalidad nos permiten constatar la hipótesis de normalidad, del mismo modo conocer si es una distribución normal o no normal, dado que el estudio cuenta con una población de y muestra de 38 administrativos, de manera siguiente se aplica por medio de Shapiro – Wilk.

HO. La distribución estadística de la muestra es normal

H1. La distribución estadística de la muestra no es normal

Nivel de significancia = 0.05

Nivel de aceptación = 95%

Nivel límite de aceptación (z) = 1.96

**Decisión:**

Si, Sig. e < Sig. i, entonces se rechaza la HO

Si, Sig. e > Sig. i, entonces se rechaza la H1

**Tabla 16. Resultado de la prueba de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRÉS LABORAL	,175	38	,005	,907	38	,004
DESEMPEÑO LABORAL	,189	38	,001	,854	38	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Comentario: De acuerdo con la tabla 16 se utilizó Shapiro – Wilk para llevar a cabo la prueba de normalidad, que esta es aplicada cuando la muestra es menor a 50. Acorde a los resultados de la prueba de distribución se define el no paramétricos, asimismo, el valor de la significancia que fue menor a, 005, por ende, se acepta la Hipótesis alterna y se rechaza la Ho. Lo cual por las características y elementos determina que utilizamos el estadístico Rho Spearman.

3.1.2 Estadístico Contratación de la Hipótesis

**Tabla 17. Grado de relación según coeficiente de correlación**

RANGO	RELACIÓN
-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 existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil

<b>+0.11 a +0.50</b>	Correlación positiva media
<b>+0.51 a +0.75</b>	Correlación positiva considerable
<b>+0.76 a +0.90</b>	Correlación positiva muy fuerte
<b>+0.91 a +1.00</b>	Correlación positiva perfecta

### 3.1.3 Prueba de Hipótesis General

#### **Hipótesis correlacional entre el estrés laboral y desempeño laboral.**

HO. No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

H1. Existe relación entre el estrés laboral y desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

#### **Estrategia de la prueba:**

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la HO

Si el valor Sig. es  $< 0.005$  se rechaza la HO

**Tabla 18. Hipótesis correlacional entre el estrés laboral y desempeño laboral**

		Correlaciones	
		ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	38
	DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación	,863**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

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

**Comentario:** a juzgar por la tabla 18, se observa el resultado del coeficiente de correlación de (Rho Spearman) fue ,863 dicho de otro modo, existe correlación positiva muy fuerte entre las variables indicadas. El valor de Sig. ,000, Siendo  $< 0,005$ , por consecuencia, se rechaza la Ho

y se acepta la hipótesis alterna. En otros términos, existe correlación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019

### 3.1.4 Prueba de Hipótesis Especificas

## HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA FASE DE ALARMA Y EL DESEMPEÑO LABORAL

HO. No existe relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

H1. Existe relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la HO

Si el valor Sig. es  $< 0.005$  se rechaza la HO

**Tabla 19. Hipótesis correlacional entre la fase de alarma y el desempeño laboral**

Correlaciones			FASE DE ALARMA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FASE DE ALARMA	Coefficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

**Comentario:** conforme a la tabla 19, la primera hipótesis específica, el coeficiente de correlación de Rho Spearman ,705, esto muestra que existe una correlación positiva considerable a través la fase de alarma y el desempeño laboral. Asimismo, según el valor de Sig. ,000, siendo menor de ,005, por lo tanto, rechaza la Ho y acepta la hipótesis alterna, dicho de otra forma, existe correlación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

## HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA FASE DE RESISTENCIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL

HO. No existe relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

H1. Existe relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la HO.

Si el valor Sig. es  $< 0.005$  se rechaza la HO

**Tabla 20. Hipótesis correlacional entre la fase de resistencia y el desempeño laboral**

		Correlaciones		
			FASE DE RESISTENCIA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FASE DE RESISTENCIA	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

**Comentario:** De acuerdo con la tabla 20, la segunda hipótesis específica, el coeficiente de correlación,765, apunta que existe una correlación positiva muy fuerte entre la fase de resistencia y el desempeño laboral. Con un valor de Sig. ,000, siendo menor a ,005, por tanto, rechaza la Ho y se acepta alterna. Vale afirmar que existe correlación en la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

## HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA FASE DE AGOTAMIENTO Y EL DESEMPEÑO LABORAL

HO. No existe relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

H1. Existe relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

### Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la HO.

Si el valor Sig. es  $< 0.005$  se rechaza la HO

**Tabla 21. Hipótesis correlacional entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral**

		Correlaciones	
		FASE DE AGOTAMIENTO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	FASE DE AGOTAMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	38
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,785**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	38

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

**Comentario:** con arreglo a la tabla 21, tercera hipótesis específico, con el coeficiente de Rho Spearman de ,785, lo cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral. Con un valor Sig. ,000, siendo  $< a ,005$ , por esta razón, rechaza la Ho y acepto la alterna. En otras palabras, existe correlación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

### HIPÓTESIS CORRELACIONAL ENTRE LA CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

HO. No existe relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

H1. Existe relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.

Estrategia de la prueba:

Si el valor Sig. es  $\geq 0.05$  se acepta la HO.

Si el valor Sig. es  $< 0.005$  se rechaza la HO

**Tabla 22. Hipótesis correlacional entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral**

**Correlaciones**

			CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

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

**Comentario:** De acuerdo con la tabla 22, la cuarta hipótesis, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman ,653, mostrando que existe correlación positiva considerable entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral. Con un valor Sig. ,000, siendo menor a ,005, rechazando la Ho y aceptando la alterna. Dicho de otra manera, existe correlación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019.



#### IV. DISCUSIÓN

Conforme a la presente investigación del estrés laboral y desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019 se dieron los siguientes resultados, lo que muestra, que, si existe una relación positiva muy fuerte entre las variables, ello ayudara analizar, contrastar los resultados con cada antecedente elegido para los fines del estudio.

De manera siguiente según el objetivo general, analizar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019, los resultados conseguidos en la tabla 18, se demuestra correlación positiva muy fuerte ( $r=863$ ), reflejando que las dimensiones que presenta el estrés laboral que manifiestan los administrativos tiene una relación con el desempeño laboral en la Ugel 15Huarochirí, de modo que, se rechaza la Hipótesis nula, datos que al ser comparados con lo encontrado con Roas (2017) realizo una investigación sobre la “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital apoyo Camaná,2015” quien concluyo que el estrés que presenta el 67% de las enfermeras es de nivel medio encontrándose regular en relación con él paciente dado que a veces sus tareas son rutinarias, también como insatisfacción laboral. Con estos resultados se puede afirmar que el estrés laboral está relacionado con el desempeño laboral, por otro lado, Acosta (2011) describe que el ser humano perjudica su tranquilidad individual tanto como su desempeño, este afectando su salud por situaciones habituales del trabajo. De manera siguiente, las profesionales enfermeras realizan sus actividades puesto que es parte de su trabajo, pero la incomodidad que presentan es por agentes negativos como ruidos, olores químicos, como también agotamiento emocional causando efectos en su desempeño laboral en el hospital apoyo Camaná.

Según el primer objetivo específico, determinar la relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, según los datos en la tabla 19, se prueba correlación positiva considerable ( $r=705$ ) entre la fase de alarma y el desempeño laboral, por ende, se rechaza la  $H_0$ , reflejando que los síntomas presentes en esta fase tienen relación directa con el desempeño laboral en los colaboradores afectando su rendimiento en la entidad, dado al ser comparado acerca de la variable desempeño laboral Cueva y Diaz (2017), con su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mi banco, 2017” concluyo identificando que los colaboradores se encuentran motivados con lo que

realizan a ello también, se sienten apreciados con sus colegas, donde muestra que existe, 733 de relación significativa entre la satisfacción laboral y desempeño laboral, dado que mientras más elevada sea la satisfacción laboral en los colaboradores de mi Banco mayor será su desempeño, con estos resultados se puede afirmar que la fase de alarma afecta al desempeño laboral. Además, Infante citado por (Robbins y Coulter, 2014) a su apreciación el desempeño laboral es un instrumento que nos permite medir y conocer al colaborador, por consiguiente, la satisfacción laboral es un eje fundamental dentro del desempeño laboral para evaluar si se encuentran en óptimas condiciones el colaborador.

Segundo objetivo específico, fue determinar la relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, se evidencia en la tabla 20, una correlación ( $r=765$ ) entre fase de resistencia y el desempeño laboral, por ende, se rechaza la  $H_0$ , reflejando la etapa de resistencia, que casi siempre presentan esta fase bajando su desempeño en sus actividades teniendo relación directa con la variable dos, dado que al ser comparado con otros hallazgos por con Rodrigues y Vargas (2018), en su investigación “*El estrés laboral y el desempeño laboral en la empresa Calzature Alhelí*”, quien concluyo que ambas variables tienen una correlación positiva alta en la empresa Calzature alhelí en el distrito del porvenir, ciudad de Trujillo, de manera la primera variable se ve influenciado en la segunda variable, dado los resultados se puede afirmar que la fase de resistencia influye de manera directa con el desempeño laboral, en la cual se ve manifestado por Pérez et al., (2014) indica que, el cuerpo se viene adaptando a diversos agentes estresores por trabajos exigentes, siendo la etapa menos preocupante ya que está sujeta a mejorar su situación sin afectar el rendimiento de la persona.

El mismo modo como tercer objetivo específico, determinar la relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí. Con respecto al resultado de la tabla 21, arrojo una correlación ( $r=785$ ) entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral, por ende, se rechaza la  $H_0$ , reflejando que la vulnerabilidad a enfermedades y agotamiento físico en este proceso tiene relación directa con el desempeño laboral así mismo comparado con Guevara 2019) en su investigación titulada, “*Condiciones laborales y estrés de los trabajadores administrativos de la corporación petrolera SAC trompeteros, loreto – 2014*”, quienes concluyen que, los trabajadores administrativos que perciben malas condiciones laborales son 19 (67%) de la población evaluada a su vez 17 (61%)

trabajadores padecen estrés severo, sintiendo mucha ansiedad a los días de sus descanso que son 10 días después de veinte días de labora consecutiva presentando este por la ubicación geográfica del lugar de dicho trabajo, con estos resultados se puede afirmar que la fase de agotamiento influye de manera directa con el desempeño laboral, además Pérez et al., (2014) mencionan la fase de agotamiento que es una etapa donde mientras más elevada sea la ansiedad con el tiempo se presentara a que el individuo deje su centro de labor para que ya no afecte ente en su salud.

Por último, el cuarto objetivo específico, determinar la relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15. Se aprecia en la tabla 22, que el coeficiente ( $r=653$ ), por ende, se rechaza la  $H_0$ , reflejando que niveles como el ambiente físico, agotamiento y problemas emocionales en este proceso tiene relación directa con la variable desempeño laboral, datos que al ser comparados con Quiñones y Peralta (2016), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en los profesores de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, durante el año 2016”, llegaron a la conclusión existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral en los docentes de las escuelas y colegios ya que apunta que, si aumenta el nivel de percepción del clima organizacional mejorara el desempeño laboral en los docentes, con estos resultados se puede afirmar que la clasificación del nivel de estrés influyen de manera directa con el desempeño laboral, además, Cubillos, Camilo y Reyes (2014) en su apreciación las habilidades y competencias laborales contribuirán hacia os objetivos, valor y principios de las diversas instituciones.

## V. CONCLUSIONES

Después del proceso del desarrollo de la investigación el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí, se pudo concluir que:

Primero, el objetivo general existe relación entre las variables mencionadas en la presente investigación, dado el coeficiente (0,863) que existe una correlación positiva muy fuerte, entonces concluye que si el estrés laboral aumenta en los administrativos el desempeño laboral descenderá en la Ugel 15 Huarochirí.

Segunda, siendo el primer objetivo específico se pudo determinar relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral, dado que los resultados arrojados fue de (0,705), el cual corresponde a una correlación positiva considerable. En conclusión, se deduce que existe relación entre la fase de alarma y el desempeño laboral, es decir a medida que los trabajadores manejen la fase de alarma en la entidad el desempeño de este mejorara.

Tercer, en tanto al segundo objetivo específico se pudo determinar la relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral, se obtuvo que existe correlación positiva muy fuerte con la Rho Spearman de (0,765) con un Sig. 0.000, de forma que, concluyendo existe relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral, en efecto a medida que los administrativos superen la fase de resistencia en las actividades que realizan podrán mejorar el desempeño laboral.

Cuarto, asumiendo a, tercer objetivo específico de determinar la relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos, se verifica que existe correlación positiva muy fuerte con la Rho Spearman de 0,785 con nivel de sig. 0.000. A base de los resultados se concluye que la relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral es directa, vale decir que a medida que los trabajadores padezcan la fase de agotamiento la rendición del desempeño laboral no será óptimo para la entidad.

Quinto, como último objetivo específico se pudo determinar la relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral, igualmente observo que existe una correlación positiva considerable con la Rho Spearman ,653 con un nivel de sig. De 0.000. En conclusión, a los resultados se concluye que la relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral dado que los administrativos padezcan diversa clasificación del nivel de estrés reducirá su desempeño laboral en la entidad.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero, como recomendación general según los resultados obtenidos de las variables mencionadas se observa que hay correlación positiva muy fuerte en los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí, se aconseja a la entidad poner más énfasis en sus colaboradores visto que estos se ven afectados por las fases y clasificaciones del nivel de estrés, de ese modo conociendo estos síntomas y tratados el desempeño laboral será notorio en cuanto realicen sus labores.

Como segunda recomendación entre la fase de alarma y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí, se observa correlación positiva considerable, se recomienda que la entidad apoye a los colaboradores con esta primera fase debido a que es leve y puede ser tratada, ayudando a una mejora a la salud como al desempeño laboral.

Como tercera recomendación en consideración a los resultados de la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos, existiendo una correlación positiva muy fuerte. Por ese motivo se recomienda disponer de un control con respecto a la fase de resistencia de manera que si los síntomas como la tensión, las ansiedades estas son frecuentes y controlados el colaborador puede mejorar su productividad y ser eficaz sin descuidar su salud.

Como cuarta recomendación en base a la fase de agotamiento y el desempeño laboral en la Ugel 15 Huarochirí, el cual se observa porque existe correlación positiva muy fuerte. Por ello se recomienda a la entidad evaluar la salud de su colaborador a consecuencia de que si este no es tratado pueden llegar a ser trágicas afectando al colaborador como también a la entidad.

Como última recomendación se verifico una correlación positiva considerable en razón a la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15 Huarochirí. Se recomienda efectuar mejoras en la Ugel en razón de que conociendo los factos que afectan a estos como el agotamiento emocional, problemas emocionales y ambiente físico podrán brindar apoyo para la mejora de los administrativos, con ello se podrán incrementar un buen desempeño de la organización.

## REFERENCIAS

- ACE project. Red de Conocimientos Electorales. *Physical Environment*. Recuperado: <http://aceproject.org/main/espanol/et/etd04a.htm>
- Acosta, J. (2011). *Gestión del Estrés*. Barcelona
- Álvarez, E. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo en un núcleo universitario público*. Venezuela (Tesis Universidad de Carabobo.)
- Barsade, S. y Gibson, D. (2007). *Why Does Affect Matter in Organizations?*. *Academy of Management Perspectives*. recuperado: [https://faculty.wharton.upenn.edu/wp-content/uploads/2012/05/Barsade\\_WhyAffectMattersAOM.pdf](https://faculty.wharton.upenn.edu/wp-content/uploads/2012/05/Barsade_WhyAffectMattersAOM.pdf)
- Bustamante et al., (2016). En su artículo de investigación titulado “*El burnout en la profesión docente: un estudio en la escuela de bioanálisis de la Universidad de Carabobo Sede Aragua, Venezuela*”. Publicado en *Med. segur. trab.* vol.62 n°.243 Madrid
- Cabrera, E. (junio, 2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de spearman*
- Chiang, M.M., San Martin, N.J. (2015). *Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall*. *Cienc Trab.* [online]., vol.17, n.54, pp.159-165.
- Collantes, A. (2014). *Fases del estrés: alarma, adaptación o resistencia y agotamiento*. *Diariofemenino*.
- Cubillos, B., Camilo, F., y Reyes, M. (2014). *Plan for improving the organizational climate variables that affect work performance in a state enterprise*. Vol. 5. Núm. 10.
- Cueva, K., Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. Tarapoto: Universidad Peruana Union
- Del Carpio, P., Rondán, G. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote*. Nuevo Chimbote – Perú.
- Drucker, P. (2012). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*
- Espaderos, A (2016). *Relación entre desempeño laboral y satisfacción de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucia Cotzumalguapa*. Sede Región de Escuinta.
- Eustat - *Euskal Estatistika Erakundea* - Instituto Vasco de Estadística
- Facho, J. (2016) “*Gestión Administrativa y Productividad Laboral en Trabajadores de la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización, Municipalidad de Lima, 2016*”, Perú – 2017
- Fischer, C. y Ashkanasy, N. (2000). *Special Issue: Emotions in Organizations*. Volume 21, Issue 2. Pages 123-129.

- Garrido, J.J. (20 de agosto 2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. El Comercio. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>
- Gauchi, V. (2017). *Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información*. Revista Española de Documentación Científica, 40(2): e175. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/redc.2017.2.1333>
- Guevara, S. (2019) en su tesis, “*condiciones laborales y estrés de los trabajadores administrativos de la corporación petrolera SAC trompeteros, Loreto-2014*” Huacho- Perú.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6<sup>a</sup> ed.). Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Hernández, R., Fernandez, C.,y Baptistar, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (5<sup>a</sup> ed.). Mexico: INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V
- Infante, A. (2018). en su tesis “*Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la agencia mi banco, Santa Anita 2018*” Lima- Perú.
- Jones, G., y George, J. (2010). *Administración contemporánea*. (6. ° ed.). México:Mc Graw Hill.
- Lao, T. y Takakuwa, R. (enero, 2016). *Analysis of reliability and validity of a measuring instrument of the knowledge society and its reliance on information technology and communication*. Vol. 2, Núm. 2 (2016): Revista de Iniciación Científica. Recuperado de <https://rida2.utp.ac.pa/handle/123456789/157?show=full>.
- López L, Solano A, Arias A, Aguirre S, Osorio C, Vásquez EM. (2012). *El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina*. Rev CES Salud Pública 2012; 3(2): 280-288
- Morales, C. y Masis, A. (2014). *Measuring value added productivity: an empirical application in an agroalimentary cooperative in Costa Rica*. Vol 8 Num 2, Tec Empresarial.
- Munch, L. (2017). *Fundamentos de Administración*. Editorial Trillas
- Perez, D., Garcia, J., Garcia, T., Ortiz, D y Centelles, M. (2014). *Knowledge of stress, health and control belief for primary health care*. Rev Cubana Med Gen Integr vol.30 no.3 Ciudad de La Habana
- Quiñonez, C., Peralta, M. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la MEN y MES, durante el año 2016*. Lima:Universidad Peruana Union
- Real academia española (2018). Recuperado de <http://www.rae.es/diccionario-panhispanico-dudas/que-es>

- Roas, Z. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital apoyo camaná, 2015*. Lima:Universidaad Alas Peruanas
- Robson,D. (2016). *Agotamiento emocional: por qué estamos permanentemente exhaustos*.
- Rodriguez, Y., Vargas, E. (2018). *El estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Calzature ALHELI ubicada en el distrito el Porvenir, Trujillo, 2018*
- Rozas, G. (2016). *Niveles de desgaste profesional (burnout) en docentes y estrategias de prevención. El caso de las Facultades de Salud, Educación y Ciencias Sociales de la Universidad Santo Tomás*. España: dialnet.
- Rufina, T. (2016). *Aspectos éticos en investigación (diapositivas)*. Universidad nuestra señora de calendaria.
- Sarsosa K, Charri (2017). *Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia*. Univ. Salud. 2018;20(1):44-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Shimizu, M., Wainai, K., & Nagai, K. (s.f). *Value Added Productivity Measurement and Practical Approach to Management Improvement*. Tokyo: Asian Productivity Organization.
- Tenorio, G., Espinoza, I. (2018). Tesis “*incidencia del síndrome de burnout en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados intensivos pediátrica del hospital para el niño poblano en un periodo de febrero a julio del 2018*” Puebla-Puebla.
- Terán, O., Lorenzo, J. (2011). *Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior Omnia*. vol. 17, núm. 1.
- Pérez, (2016). *Caracterización de gestión de calidad y formalización de las mypes sector comercio rubro carpinterías de la provincia de leoncio prado período 2015 – 2016*.Tingo María – Perú.
- Vasquez, J. (2016). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad eten*. Tesis
- Villegas,R. (2016).*estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede mariscal nieta de la universidad nacional de moquegua, 2016*. Perú- Moquegua
- Willman, S. y Velasco, M. (2011). *Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la universidad Icesi*. Estudio gerencial, 77.
- Xinhua (Julio, 2013). *Estrés laboral afecta al 80% de trabajadores argentinos*. American economía. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/sociedad/estres-laboral-afecta-al-80-de-trabajadores-argentinos>



- Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. UNAN – Managua
- Zum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Tesis de grado.

**VII. ANEXOS**  
**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HÍPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES			
Problema general	Objetivo general:	Hipótesis general:	VARIABLE 1: estrés laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?	Analizar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	fase de alarma	mal humor	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				dolor de cabeza	3,4	
				Insomnio	5,6	
			fase de resistencia	tención	7,8	
				ansiedad	9,10	
			fase de agotamiento	fatiga	11,12	
				agotamiento físico	13,14,15	
				vulnerabilidad a enfermedades	16,17	
			clasificación del nivel de estrés	ambiente físico	18	
agotamiento emocional	19,20					
problemas emocionales	21,22, 23					
			VARIABLE 2: desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
¿Cuál es la relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?	Determinar la relación que existe entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	Existe relación entre la fase de resistencia y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	desempeño de la organización	Planificación	1	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces
				cumplimiento de normas	2	
				proponer mejoras	3,4	

¿Cuál es relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?	Determinar la relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	Existe relación entre la fase de agotamiento y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	productividad de la organización	<table border="1"> <tr> <td>Iniciativa</td> <td>5,6</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> <td>7,8</td> </tr> <tr> <td>calidad de trabajo</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>productividad</td> <td>10,11</td> </tr> </table>	Iniciativa	5,6	Responsabilidad	7,8	calidad de trabajo	9	productividad	10,11	<p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
Iniciativa	5,6												
Responsabilidad	7,8												
calidad de trabajo	9												
productividad	10,11												
¿Cuál es la relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la UGEL 15, Huarochirí 2019?	Determinar la relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	Existe relación entre la clasificación del nivel de estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la Ugel 15, Huarochirí 2019	eficacia de la organización	logro de objetivos	12,13,14								
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>			<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>										
<p>POBLACION: La población está conformada por un total de 79 administrativos de la Ugel 15 Huarochirí.</p> <p>MUESTRA: Esta conformado por toda la población.</p>			<p><b>Variable 1:</b> estrés laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Variable 2:</b> desempeño laboral</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>									

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE ESTRÉS LABORAL

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
<b>estrés laboral</b>	Fase de alarma	Mal humor	1. ¿Usted labora de mal humor en su centro de labor? 2. ¿Cree usted que el mal humor es generado por las funciones del puesto?
		Insomnio	3. ¿La menor hora de descanso, en la víspera a su jornada laboral afecta en su rendimiento óptimo? 4. ¿Usted considera que el insomnio es causado por el efecto de la presión laboral?
		Dolor de cabeza	5. ¿En ocasiones consecuentes sus actividades labores le causan dolores de cabeza? 6. ¿Usted cree que el dolor de cabeza en horas de trabajo afecta a su desempeño laboral?
	Fase de resistencia	Tensión	7. ¿Considera que la tensión afecta del estrés laboral influye en la atención y cuidado a su familia? 8. ¿Cree usted que las actividades laborales cargadas de tensión llegan a causar inestabilidad emocional?
		Ansiedad	9.- ¿Considera que el temor ante asuntos que desconoce en su función laboral, le produce ansiedad? 10. ¿Es consciente que la ansiedad laboral delimita la calidad del servicio que brinda?
		Fatiga	11. ¿Considera usted que la monotonía laboral le produce fatiga? 12. ¿Los efectos de la fatiga, pueden disminuir su rendimiento laboral?
	Fase de agotamiento	Agotamiento físico	13. ¿Considera que el agotamiento físico dentro de la jornada laboral pueda provocar consecuencias trágicas para la entidad? 14. ¿La falta de un tiempo de descanso le suele provocar agotamiento físico? 15. ¿Sus actividades le causan agotamiento físico y perjudica su desempeño?
		Vulnerabilidad a enfermedades	16. ¿Considera usted que su ambiente laboral afecte a su salud? 17. ¿Cuento con el apoyo de mi jefe cuando tengo alguna enfermedad de gravedad?
	Clasificación del nivel de estrés	Ambiente físico	18. - ¿Considera que el escenario donde labora le produce estrés?
		Agotamiento emocional	19. ¿Emocionalmente las funciones que realiza en la institución le agotan? 20. ¿Asume usted que su agotamiento emocional afecta el clima laboral?
problemas emocionales		21. ¿La carga de trabajo le causan efectos de irritabilidad de carácter? 22. ¿Cree usted que las disfunciones emocionales afectan el rendimiento laboral? 23. ¿Asume usted que la entidad le brinda apoyo cuando tiene problemas emocionales?	

### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	
<b>desempeño laboral</b>	desempeño de la organización	planificación	1. ¿Usted planifica el tiempo para el cumplimiento de sus funciones?	1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
		cumplimiento de normas	2. ¿Asume responsablemente con las normas de conducta y trabajo de la institución?	
		proponer mejoras	3. ¿Diagnostica las situaciones y plantea soluciones inmediatas? 4. ¿Tiene el mejor criterio para plantear decisiones en pro de mejoras a pesar de la dificultad?	
		Iniciativa	5. ¿Muestra usted iniciativa en el cumplimiento de sus funciones delegadas por su superior? 6. ¿Toma iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes?	
	productividad de la organización	responsabilidad	7. ¿Usted asume con responsabilidad tareas cuando estas le plantean mayor exigencia? 8. ¿Muestra usted responsabilidad ante sus funciones y tareas?	
		calidad de trabajo	9. ¿Se evidencia la calidad de su trabajo para obtener mejores resultados para la entidad?	
	eficacia de la organización	productividad	10. ¿La productividad de sus funciones se marcan dentro de los estándares de calidad establecidos en la administración pública? 11. ¿Es eficaz con la entrega de trabajos que se le asignan?	
			logro de objetivos	

#### ANEXO 4: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Es grato saludarlo, estamos realizando un estudio sobre cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los administrativos de la ugel 15 Huarochirí. Así mismo, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré responder con sinceridad para poder recoger información confiable.

Para ello se deberá marcar con un aspa la opción conveniente (X)

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1. Nunca    2. Casi nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted labora de mal humor en su centro de labor?					
2	¿Cree usted que el mal humor es generado por las funciones del puesto?					
3	¿La menor hora de descanso, en la víspera a su jornada laboral afecta en su rendimiento óptimo?					
4	¿Usted considera que el insomnio es causado por el efecto de la presión laboral?					
5	¿En ocasiones consecuentes sus actividades labores le causan dolores de cabeza?					
6	¿Usted cree que el dolor de cabeza en horas de trabajo afecta a su desempeño laboral?					
7	¿Considera que la tensión afecta del estrés laboral influye en la atención y cuidado a su familia?					
8	¿Cree usted que las actividades laborales cargadas de tensión llegan a causar inestabilidad emocional?					
9	¿Considera que el temor ante asuntos que desconoce en su función laboral, le produce ansiedad?					
10	¿Es consciente que la ansiedad laboral delimita la calidad del servicio que brinda					
11	¿Considera usted que la monotonía laboral le produce fatiga?					
12	¿Los efectos de la fatiga, pueden disminuir su rendimiento laboral?					
13	¿Considera que el agotamiento físico dentro de la jornada laboral pueda provocar consecuencias trágicas para la entidad?					
14	¿La falta de un tiempo de descanso le suele provocar agotamiento físico?					
15	¿Sus actividades le causan agotamiento físico y perjudica su desempeño?					
16	¿Considera usted que su ambiente laboral afecte a su salud?					
17	¿Cuento con el apoyo de mi jefe cuando tengo alguna enfermedad de gravead?					
18	¿Considera que el escenario donde labora le produce estrés?					
19	¿Emocionalmente las funciones que realiza en la institución le agotan?					
20	¿Asume usted que su agotamiento emocional afecta el clima laboral?					
21	¿La carga de trabajo le causa efectos de irritabilidad de carácter?					
22	¿Cree usted que las disfunciones emocionales afectan el rendimiento laboral?					
23	¿Asume usted que la entidad le brinda apoyo cuando tiene problemas emocionales?					

## ANEXO 5: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Es grato saludarlo, estamos realizando un estudio sobre cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral de los administrativos de la ugel 15 Huarochirí. Así mismo, recalcar que este cuestionario es anónimo por lo cual le agradeceré responder con sinceridad para poder recoger información confiable.

Para ello se deberá marcar con un aspa la opción conveniente (X)

Para cada ítem se considera la siguiente escala de respuesta:

1. Nunca    2. Casi nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Usted planifica el tiempo para el cumplimiento de sus funciones?					
2	¿Asume responsablemente con las normas de conducta y trabajo de la institución?					
3	¿Diagnostica las situaciones y plantea soluciones inmediatas?					
4	¿Tiene el mejor criterio para plantear decisiones en pro de mejoras a pesar de la dificultad?					
5	¿Muestra usted iniciativa en el cumplimiento de sus funciones delegadas por su superior?					
6	¿Toma iniciativa para aprender nuevas habilidades y extender sus horizontes?					
7	¿Usted asume con responsabilidad tareas cuando estas le plantean mayor exigencia					
8	¿Muestra usted responsabilidad ante sus funciones y tareas?					
9	¿Se evidencia la calidad de su trabajo para obtener mejores resultados para la entidad?					
10	¿La productividad de sus funciones se marca dentro de los estándares de calidad establecidos en la administración pública?					
11	¿Es eficaz con la entrega de trabajos que se le asignan?					
12	¿Logra atender con la mayor prontitud a los usuarios de su entidad?					
13	¿Usted soluciona eficazmente los problemas de los usuarios o entidad?					
14	¿Cumple los objetivos propuestos por la entidad?					

## ANEXO 6: VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. JULIO ROBERTO PÉREZ HUASHÁN  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV  
 1.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 1.5. Autor del instrumento: DAVILA DE LA CRUZ NATALY

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>82%</b>

#### ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APROBIE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%

Ate, 24 de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante  
DNI N° 08978788

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. / Mg. Julio Roberto Pérez Huamán  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV  
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRADOR  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: AVILA DE LA CRUZ NATALY

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					82%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					82%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					82%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					82%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					82%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					82%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					82%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					82%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					82%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					82%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						82%

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

APLICABLE

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

82%

Ate 24 de SEPTIEMBRE del 2019

Firma de experto informante  
DNI N° 08978788

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. /Mg. Corrales Lamm, Edgar  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionario  
 I.5. Autor del instrumento: Sanja de la Cruz, Nataly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>89%</b>

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24				
25				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

89%

Ate, *21* de *septiembre* del 2019



Firma de experto informante  
DNI N° *06614765*

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./ Mg. Cerantes Latorre, Edgard  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV  
 I.3. Especialidad del experto: Investigación  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Questionair  
 I.5. Autor del instrumento: Dank cer la Cruz, Nataly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					87%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					87%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					87%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>89%</b>

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

---



---

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate. 21 de setiembre del 2019



Firma de experto informante  
DNI N° 08614765

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg. (C) VILLAR CASTILLO FREDDY  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D. T. C.  
 I.3. Especialidad del experto: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: DAVILA DE LA CRUZ NATALY

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24				
25				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*APLICABLE*

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

80

Ate. *24* de *Setiembre* del 2019

Firma de experto informante

DNI N°

*[Handwritten Signature]*  
*08193124*

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. (Mg.) VILLAR CASTILLO FREDDY  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: D.T.C  
 I.3. Especialidad del experto: GESTION ADMINISTRATIVA y FINANZAS  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO  
 I.5. Autor del instrumento: DAVILA DE LA CRUZ NATALY

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>					80%	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*APlicable*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80

Ate. *24* de *Setiembre* del 2019

Firma de experto informante  
DNI N° *08193124*



4	5	5	4	4	4	2	3	4	5	2	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	4	5	2	5	5	4	3	5	4	5	5		
5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4		
4	5	3	5	3	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5		
5	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	3	4		
4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	5	4	5	2	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	2	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	
5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5
3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	3	4	4	3	4	5	5	2	5	4	3	5	3	1	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	5	5	4	
5	5	2	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	
5	4	4	5	4	5	4	2	5	5	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	5	5	4	4	3	4	5	4	1	1	4	4	1	2	4	4	2	2	5	3	2	5	
5	5	4	5	4	3	2	4	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	4	4	5	2	5	5	4	3	5	4	3	5	5	
4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	