



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Relaciones interpersonales y estrés laboral en tiempo de
COVID 19 de una institución pública de Jaén 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Abad Ruiz, Alex Ricardo (orcid.org/0000-0001-6155-9519)

Perez Torres, Patricia Marinela (orcid.org/0000-0001-9985-5794)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (orcid.org/0000-0002-68670778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

MOYOBAMBA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicarles nuestra titulación a nuestros padres Rosa Concepción Ruiz García, Gilberto Pérez Becerra y María Clariza Torres Rojas por su apoyo, consejos, comprensión y amor.

Agradecimiento

Agradecerle a Dios quien me ha guiado y me ha dado fortaleza para conseguir mis metas, así mismo agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo y a nuestra asesora de tesis Dra. Karin Corina Rojas Romero, por ser parte de este proceso de formación.

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice gráficos y figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensión cansancio emocional	17
Tabla 2 Dimensión despersonalización	18
Tabla 3 Dimensión realización personal	19
Tabla 4 Dimensión autocontrol	20
Tabla 5 Dimensión empatía	21
Tabla 6 Dimensión tolerancia	22
Tabla 7 Dimensión trabajo en equipo	23
Tabla 8 Relación entre relaciones interpersonales y dimensión cansancio emocional	24
Tabla 9 Relación entre relaciones interpersonales y dimensión despersonalización	25
Tabla 10 Relación entre relaciones interpersonales y dimensión realización personal	26
Tabla 11 Nivel de relaciones interpersonales	27
Tabla 12 Nivel de estrés laboral	28
Tabla 13 Relación entre las relaciones interpersonales y estrés laboral	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Dimensión cansancio emocional	17
Figura 2 Dimensión despersonalización	18
Figura 3 Dimensión realización personal	19
Figura 4 Dimensión autocontrol	20
Figura 5 Dimensión empatía	21
Figura 6 Dimensión tolerancia	22
Figura 7 Dimensión trabajo en equipo	23
Figura 8 Nivel de relaciones interpersonales	27
Figura 9 Nivel de estrés laboral	28

Resumen

Las relaciones interpersonales y el estrés laboral son variables a considerar dentro de las organizaciones en especial del sector gubernamental; por lo cual se desarrolló como objetivo determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022. Se desarrolló mediante el diseño no experimental y tipo de investigación aplicada, acopiándose los datos a través de 2 cuestionarios los que fueron proporcionados a 52 administrativos los cuales fueron considerados como muestra. Los resultados arribados muestran correlaciones positivas medias entre las relaciones interpersonales y las dimensiones cansancio emocional (0.716) y realización personal (0.522); mientras que entre las relaciones interpersonales y la despersonalización (0.835) relación positiva considerable; Concluyendo tras la prueba de hipótesis al obtener p valor < 0.05 que existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Palabras clave: relaciones interpersonales, estrés, administrativos, conflictos

Abstract

Interpersonal relationships and work stress are variables to consider within organizations, especially in the government sector; Therefore, the objective was to determine the relationship between interpersonal relationships and work stress in the time of Covid 19 in the administrative staff of an Educational Management Unit in Jaén in 2022. It was developed through a non-experimental design and type of applied research. , collecting the data through 2 questionnaires which were provided to 52 administrators who were considered as a sample. The results obtained show average positive correlations between interpersonal relationships and the dimensions emotional exhaustion (0.716) and personal fulfillment (0.522); while between interpersonal relationships and depersonalization (0.835) considerable positive relationship; Concluding after the hypothesis test when obtaining p value < 0.05 that there is a relationship between interpersonal relationships and work stress in the time of Covid 19 in the administrative staff of an Educational Management Unit in Jaén in 2022.

Keywords: interpersonal relationships, stress, administrative, conflicts

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional Cepeda (2020), señala en su contenido que diversos sectores solo presentan un 20% de buenas relaciones interpersonales; conllevando según Medina (2020) a conflictos, malos entendidos y deficiente comunicación; por su parte Martínez (2017), sostiene que causa discordia y negativas relaciones en un 25%; afectando el desempeño y la convivencia social; hechos que en base a Spurrk & Straub (2020), se han visto incrementadas por la Covid 19; además, Aguilera et al. (2019), así como la Organización Internacional del Trabajo (2019), sustentan que genera cambios en el comportamiento lo cual influye en el trabajador; estimándose que el 30% de las enfermedades son originadas por el estrés; hechos que en palabras de Rabanal et al. (2021), genera dificultades en el logro de los objetivos; por lo tanto Osorio y Cárdenas (2017), narran que es un tema de interés en esta década, el cual puede producirse por negativas relaciones interpersonales.

Para Mejía et al. (2019), el estrés es considerado como la enfermedad del siglo XXI al causar efectos negativos a nivel psicológico y físico; encontrando que el país con mayor estrés fue Venezuela (63%), continuando Ecuador (54%), Panamá (49%); y con menor porcentaje Perú (29%) y Colombia (26%); aunando Suarez et al. (2020), que no solo genera consecuencias económicas, ausentismo y baja productividad laboral, sino que en proporción pequeña es saludable como estimulador; sin embargo Martínez (2020), propone que depende de la percepción del individuo y como se adaptan a las situaciones; así también Zuñiga (2019), pone de manifiesto que constantemente el estrés está presente en un 70% en el ambiente laboral.

En Perú, Becerra (2020) encontró que los sectores que más han sido afectados es el sistema educativo, al presentar estrés el 46.3% de docentes y administrativos; por otra parte Suclupe (2021) observó flaquezas en las relaciones de los trabajadores por actividades equívocas de los jefes; escasa identificación; malos entendidos que producen malos comentarios; falta de compromiso al realizar sus tareas y recelo de sus compañeros, haciendo difícil sus labores en grupo; en consecuencia Yucra (2021), sostiene que la inadecuada gestión, específicamente en las relaciones entre individuos, genera un nefasto estado de ánimo y desempeño laboral en el sector público.

De acuerdo a Reátegui (2020), los trabajadores del sector público presentan alta carga laboral y rotativos turnos; su trabajo supera las exigencias, destrezas e instrucciones de cada individuo, resaltando en su investigación nivel medio de estrés laboral 82%, teniendo negativas consecuencias en lo personal, económico, familiar y social. Al mismo tiempo Huamancayo (2020), validan que en el aparato estatal, las características anteriores, la burocracia y lo que se denomina el clientelismo político para contratar personal, tiene como resultado alto estrés en los servidores públicos; asimismo, los factores psicosociales que causan estrés son la carga excesiva de trabajo, falta de autonomía, jornadas de trabajo largas y horarios irregulares, dirección inadecuada, salario insuficiente, ritmo de trabajo elevado y la inestabilidad laboral.

La institución analizada gestiona la educación con calidez y calidad para el desarrollo de la comunidad, visualizándose en ciertas ocasiones problemas entre los trabajadores, producto de la misma situación y la escasa comunicación que se ha podido observar; las relaciones en oportunidades se han visto resquebrajadas por el nuevo personal que ingresa tras un nuevo gobierno, lo cual inhibe el trabajo en grupo o en equipo, molestias y diversas opiniones que ha generado malestar entre compañeros de trabajo. Asimismo, se observa cansancio en la jornada laboral, poca importancia por el trabajo, escasa empatía entre compañeros y personas que faltan por algún problema o solicitud, de igual manera se podría señalar que no es favorable el ambiente donde se desempeñan. Visualizada esta problemática, motiva a que se realice la presente investigación para conocer los niveles y relación entre las variables.

Tras lo redactado surge la interrogante ¿cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?; asimismo, se desarrollaron objetivos específicos: ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el cansancio emocional en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?; ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la despersonalización en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?; ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la realización

personal en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?; por último ¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales y de estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?

La investigación se justifica de acuerdo Hernández y Mendoza (2018) de manera teórica, al incrementar el conocimiento de las variables mediante lo descrito en investigaciones y literatura existente, permitiendo contrastar la teoría en sus distintos conceptos con el contexto real de los administrativos en el sector que se estudia; así mismo metodológica, al acudir a cuestionarios y software que permiten medir los niveles así como la relación entre ellas, apoyándose de esta manera en técnicas válidas de investigación que acceden a llegar a conclusiones las cuales permitirá lograr los objetivos. Por último, de forma práctica, al buscar conocer si en la institución se practican buenas relaciones interpersonales; así también, conocer si padecen de estrés y cuáles son los motivos, ya que, si los niveles son negativos, repercutirá en la eficiencia organizacional.

Así también, es importante y relevante ya que en la medida que se identifiquen las deficiencias, se estará en condiciones de proponer recomendaciones, lo cual permitirá, por intermedio de los funcionarios, mejorar las relaciones entre compañeros, así como mantenerse en equilibrio y salud emocional, teniendo resultados positivos en el personal administrativo. Finalmente, la investigación tendrá un beneficio para todos los miembros al propiciar un ambiente laboral favorable, permitiendo expresarse con mucha libertad sus ideas, aportes, inquietudes y también reclamos, así como oportunamente atender los conflictos para incrementar la efectividad de la organización, propiciando la buena comunicación y disminución del estrés.

El objetivo general planteado es: determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022. Como objetivos específicos; identificar la relación entre las relaciones interpersonales y el cansancio emocional en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022; identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la despersonalización en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de

Gestión Educativa de Jaén en el 2022; identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la realización personal en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022; por último, identificar el nivel de relaciones interpersonales y de estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

La hipótesis de investigación es que existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022; como hipótesis específicas se plantearon: existe relación entre las relaciones interpersonales y el cansancio emocional en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022; existe relación entre las relaciones interpersonales y la despersonalización en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022; existe relación entre las relaciones interpersonales y la realización personal en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022; y el nivel de relaciones interpersonales y de estrés laboral es regular en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

II. MARCO TEÓRICO

El capítulo se inicia con antecedentes a nivel nacional; entre las investigaciones relacionadas se encuentra la de Borda (2019), quien realizó la investigación “Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales en la Institución Educativa Uriel García de Wanchaq - Cusco – 2018”; teniendo como objetivo determinar la relación entre las variables; realizada mediante un tipo no experimental y de diseño correlacional transversal. La muestra seleccionada fue de 36 colaboradores a los cuales se les proporcionó 2 cuestionarios. Los resultados a los que arribó muestran presencia moderada 50% de estrés laboral producto de la presión que tienen en el trabajo; un 27.8% está entre parámetros normales; mientras que el 11.1% presenta alto y bajo. Las relaciones interpersonales se encuentran en un nivel regular 47.2%; como bueno un 27.8%, deficiente el 19.4%; mientras que solamente el 5.6% señala que es desfavorable. Así también, evidencian la presencia de un grado de correlación inversa y moderada -0.501; permitiendo aceptar la hipótesis en la cual se confirma la relación entre las variables.

Otro antecedente es el de Zapana (2019) con su trabajo de investigación “Proceso de gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la UGEL – Yunguyo”, presentando como objetivo determinar la relación entre las variables por intermedio de una investigación descriptiva correlacional en una muestra de 75 trabajadores, en quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los principales resultados que compete a la variable relaciones interpersonales es que la dimensión habilidades comunicativas, a veces 62.22% se puede observar habilidades empáticas, asertivas y de escucha para comunicarse entre los trabajadores; referente a la dimensión compromiso social, sostienen que siempre existen compromisos colectivos y laborales en el personal; la dimensión estilo de liderazgo muestra que a veces 50.67% se presenta este en la institución; concluyendo que las relaciones interpersonales en la UGEL de Yunguyo presenta un nivel regular con 54.67%.

De igual manera se describe el trabajo de Ortiz y Cruz (2019) realizando “El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 BARRANCA, durante el año 2018”; la presente buscó determinar la influencia del estrés en el rendimiento de los

trabajadores; se utilizó el diseño no experimental, explicativo y correlacional; la muestra estuvo compuesta por 24 trabajadores aplicándoles un cuestionario como instrumento. El resultado en cuanto a la dimensión condiciones de trabajo, esta presenta un nivel moderado 50%, alto 29.2% y bajo 20.8%; la dimensión desmotivación presenta un nivel moderado 50%, alto 41.7% y bajo 8.3%; la dimensión interacción personal tiene también un nivel moderado 54.2%, alto 25% y bajo 20.8%. Estos hallazgos señalan que el estrés laboral es alto 54.2%, moderado 37.5% y bajo 8.3% en los administrativos.

Por último, Díaz (2018) desarrolló “Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018”; teniendo como objetivo determinar la relación entre las variables mediante el método correlacional, la muestra se constituyó en 174 trabajadores. Los resultados se muestran por dimensiones; con referencia al estrés laboral, la dimensión clima organizacional presenta nivel de estrés 41.4%; la dimensión estructura organizacional cuenta con un nivel intermedio 46.6%; la dimensión territorio organizacional ostenta nivel de estrés 49.4%; dimensión tecnología exhibe nivel intermedio 49.4%; la dimensión influencia del liderazgo muestra nivel de estrés 48.3%; dimensión falta de cohesión presenta nivel intermedio 44.8%; y la dimensión respaldo del grupo revela nivel intermedio 51.1%; como consecuencia el nivel de estrés es intermedio 42.4%. Referente a la variable relaciones interpersonales, la dimensión autocontrol ostenta nivel regular 33.3%; la dimensión empatía tiene nivel algo bajo 44.3%; en cuanto a la dimensión tolerancia obtuvo nivel algo bajo 35.6%; dimensión trabajo en equipo exterioriza nivel algo bajo 33.9%; resultando inadecuadas relaciones interpersonales 35%. En cuanto a la correlación este arroja un resultado de 0,508; y al ser la significancia 0,034 menor a 0,05 si existe relación entre las variables.

A nivel internacional se encuentra la investigación de Toalongo y Cabezas (2020) quienes desarrollaron la “Guía de estrategias para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa Particular Católica Julio María Matovelle de la ciudad de Guayaquil”; la cual tuvo como objetivo diseñar estrategias para la mejora de las relaciones interpersonales; la investigación presentó el tipo descriptivo, explicativo y propositivo; la muestra se estableció en 8

trabajadores a quienes se les aplicó la técnica del focus group. Los resultados ponen de manifiesto que las relaciones interpersonales no son las adecuadas, derivado de la escasa comunicación, carencia de cooperación y mal manejo de la información; además, en ocasiones el ambiente es hostil, teniendo negativa influencia el desempeño; así también, desfavorables repercusiones por escasa inteligencia emocional, entornos de estrés, indisposición o insatisfacción laboral, inadecuado liderazgo y escasa motivación.

Otra investigación fue la de Pilicita (2020) quién publicó la “Guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de Educación General Básica en la Unidad Educativa Mejía D7”; con el objetivo de determinar el efecto de ciertos factores en el estrés laboral; el tipo de estudio es cualitativo con un enfoque descriptivo correlacional; la técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario MBI, este aplicado a una muestra de 23 trabajadores. Se obtuvo como resultado un nivel medio 31.56 puntos (de 54) de agotamiento emocional; se presentan también un alto índice 18.47 puntos (de 30) de despersonalización; y un nivel bajo 26,69 puntos (de 48) de realización personal en los encuestados. Concluye que la mayoría de trabajadores están agotados emocionalmente luego de su labor, sintiéndose frustrados; cuando inician una jornada se sienten cansados; la mayor parte asegura que es excesiva la carga laboral, siendo escaso el tiempo que le brindan a sus familiares y sus proyectos personales, considerando que tienen desgaste emocional y físico al trabajar con la gente, tratándolos inadecuadamente y evitando relacionarse de forma afectiva; al respecto evidencia un alto nivel de insatisfacción y desgaste emocional, presentándose elevado estrés en los trabajadores.

De igual forma Moncayo (2020) realizó la investigación “Estrés laboral y medidas de afrontamiento en el personal que labora en la Unidad Educativa Experimental Hogar Colegio La Dolorosa, durante el segundo semestre del año 2019”; el objetivo fue analizar el nivel de estrés mediante una investigación observacional, analítica y transversal; la muestra quedó establecida en 84 trabajadores a los cuales se les consideró la aplicación de 3 cuestionarios. Se obtuvo como resultados que, de los encuestados, el 72.62% presenta estrés en niveles diferentes, el resto de porcentaje se ubica sin estrés o en fase de alarma. A

pesar que el 44.05% presenta estrés leve, se establece de este porcentaje que un 4.76% presenta nivel alto de estrés. Al evaluarlos nuevamente luego de aproximadamente dos meses con diferente carga laboral, se presenta en el personal un 59.09% de algún nivel de estrés; viéndose disminuido también en los trabajadores el alto nivel 1.52%; señalando que la elevada carga laboral promueve estrés en el personal.

Por último Mora y Morocho (2019) desarrollaron “La práctica restaurativa como elemento transformador de las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Susudel”; presentaron como objetivo mejorar las relaciones interpersonales para prevenir conflictos; se generó bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo; como método la investigación acción participativa; la técnica se basó en la observación y la encuesta, para recolectar los datos se aplicó el cuestionario a una muestra de 12 personas; los autores llegan a concluir que existe un nivel bajo en las relaciones intra e interpersonales; además encontraron escasa participación en las actividades que promueve la institución; conflictivo clima laboral; insuficiente comunicación asertiva; carencia en la práctica de los valores morales y éticos; así como las labores que realizan son de forma individualizada.

Se continúa con las bases teóricas, comenzando con la variable relaciones interpersonales, según Silveira (2014), citado Pizarro y Oseda (2021), las define como las eficientes interacciones establecidas entre dos o más individuos para formar un favorable ambiente para comunicarse, expresan ideas y emociones. Referente a las bases de las relaciones personales, los autores manifiestan que son 4 bases; la primera es *la percepción*, siendo la impresión que tienen las personas acerca de uno, es la base en la cual se presentan los pensamientos, reacciones y otros. La segunda es *la impresión*, esta al conocer a un individuo inmediatamente se activa los juicios, experiencias, prejuicios, recuerdos y los conocimientos previos. Tercero *la simplificación*, acá la persona piensa de forma inmediata de lo específico a lo general, calificando en su entorno a la persona solamente por parciales aspectos y no en su conjunto. Como cuarta *el persistir*, en donde los individuos mantienen la primera imagen que tienen acerca de las personas, y al ocurrir un cambio, se visualizan otros comportamientos cambiando la percepción de la persona.

De acuerdo a Zupiría (2015), los tipos de relaciones interpersonales son 3; la primera son las *relaciones íntimas/superficiales*, en este tipo de relaciones los individuos satisfacen sus afecciones y deseos entre ellos. Segundo las *relaciones personales/sociales*, es el punto de referencia al facilitar la interacción de los individuos. Tercero, la *relación amorosa*, es una relación que plasma diversos tipos de interacción, siendo la amistad, relación pasional, relación romántica, apego, la relación fatua y el amor pleno. Con respecto a las relaciones interpersonales en el trabajo desde la posición de Stoetzer (2010), constituye la cotidiana interacción entre trabajadores y jefes. Estas relaciones son naturales y por lo general son agradables, existiendo en ocasiones tensión y frustración. Para el autor el término "relaciones interpersonales en el trabajo" es la apreciación correcta ya que contiene aspectos positivos y negativos.

Las dimensiones consideradas son en base a Soto (2015), citado por Romero (2022), sostiene en primer lugar el *autocontrol*, este es la capacidad de dominio de uno mismo, controlando sus impulsos, comportamientos, emociones y deseos; afronta los momentos de la vida con eficacia y serenidad. Segundo lugar la *empatía*, esta es la capacidad intelectual de las personas para estar a la par o vivenciar naturalmente las emociones de otra; es también la habilidad que le permite comprender las necesidades, sentimientos, actitudes y problemas que otros presentan, poniéndose en su lugar o situación, permitiéndole de manera adecuada responder a sus emociones. Tercer lugar la *tolerancia*, definida como el aprecio, respeto y la aceptación a las diversas culturas que existen en el mundo, su forma de expresarse, opinión de diferentes personas, inclusive si son diferentes u opuestas. Y en cuarto lugar *el trabajo en equipo*, en este punto se aclaran dos conceptos: el equipo de trabajo está constituido por individuos asignados o autoasignados de acuerdo a sus específicas competencias y habilidades, cumpliendo un objetivo con la dirección o supervisión. Por otro lado, el trabajo en equipo hace referencia a procedimientos, estrategias y metodologías utilizadas para el logro de metas.

La segunda variable estudiada es el estrés laboral, la cual de acuerdo a Robbins y Coulter (2018), es una adversa reacción que muestran las personas ante una excesiva presión a la que se encuentran sometidos derivados de restricciones,

demandas o extraordinarias oportunidades. Chiavenato (2009) considera que el estrés no siempre es malo; comúnmente se le manifiesta en un contexto mórbido y negativo; sin embargo, tiene aspectos positivos al derivarse de que tiene la oportunidad de poder ganar algo. En ese sentido, los individuos utilizan el estrés para dar lo máximo. Este último autor además pone de manifiesto que los típicos síntomas del estrés son el nerviosismo y tensión, preocupación crónica, incapacidad para relajarse, consumo excesivo de tabaco o alcohol, falta de cooperación, insomnio, sentimientos de incapacidad, inestabilidad emocional, problemas de digestión y presión sanguínea elevada.

Los factores estresantes en las organizaciones de acuerdo a Potter y Perry (2017), son los *factores emocionales*, se pone de manifiesto cambios familiares, laborales o personales. Entre los factores laborales que estresan son el traslado, recortes de personal, las promociones y cambios en la supervisión, como también la responsabilidad del individuo a la organización. *Factores de maduración*, son factores estresantes relacionadas con el aspecto físico, de amigos, familiar o de la escuela, teniendo también relación con la autoestima y cambios en la familia, como por ejemplo el divorcio o la muerte de un familiar muy cercano, produciendo el estrés. *Factores socioculturales*, estos factores sociales y del entorno, conduce a problemas en el desarrollo, lo cual afecta a un grupo de edad como a personas en pobreza o discapacidad física.

Con respecto al reconocimiento del estrés, Rojas et al. (2021), consideran que no llega de forma improvisada a obstaculizar los quehaceres y actividades diarias, sino que proporciona señales mediante mecanismos fisiológicos y biológicos que permiten reconocerlo; mostrándose 3 etapas de desarrollo; la primera etapa es la *fase de alarma*, se inicia cuando el organismo avisa inmediatamente al cerebro la presencia de un estresor por medio de reacciones fisiológicas, lo cual culmina ante una rápida actuación que soluciona la fuente del estrés. La segunda etapa es la *fase de defensa o resistencia*; al extenderse la fase de alarma, los individuos se proponen enfrentar la situación mediante los recursos a su disposición, lo cual genera en el organismo deterioro de lo físico y bajo nivel de desempeño existiendo alto desgaste de energía. La tercera etapa es la *fase de agotamiento*; en esta fase lo que ocasiona el estrés se mantiene y se han agotado

las energías por completo, propiciando que el individuo colapse, lo cual provoca cambio de humor, desmotivación, problemas de sueño, fatiga, depresión, ansiedad y los síntomas que implican a esta patología.

Se consideran como dimensiones las propuestas por “Maslach Burnout Inventory” (MBI), siendo la primera el *cansancio emocional*, se valora el estar exhausto en lo emocional debido a las demandas de su trabajo. La puntuación que presenta está en directa proporción con la intensidad del síndrome; esto quiere decir que a un nivel mayor de puntuación, es mayor el nivel de estrés experimentado por la persona. Segunda es la *despersonalización*, considera el desarrollo de ciertas actitudes consideradas como negativas, cínicas respuestas e insensibilidad hacia quienes se presta el servicio, como también hacia los mismos colegas. Su puntuación también guarda directa proporción con la intensidad del estrés. Y tercera la *realización personal*, este valora los sentimientos de realización personal y autoeficacia en el trabajo. Para este caso el nivel de puntuación es inversa al grado de estrés; en otras palabras, si se obtiene un menor nivel de realización o logros de la persona, el individuo se encuentra más afectado.

Culmina el capítulo con términos que propiciarán mayor alcance y conocimiento del trabajo de investigación; entre los cuales *Habilidades personales*, perteneciente a una persona, en la cual sus asuntos es muy probable que otros no entiendan; estas se relacionan con el trabajo del mismo trabajador, por esto es que se denomina aptitudes individuales (Whetten y Cameron, 2011). *Habilidades interpersonales*, manifestadas en asuntos surgidas al asociarse con otros individuos. Se evidencia necesariamente hipótesis entre los sujetos, lo cual vence barreras de manera eficiente (Whetten y Cameron, 2011). *Síndrome de Bournut*, agotamiento mental y físico progresivo; se evidencia falta de motivación para realizar las tareas, especialmente se muestran importantes cambios en el comportamiento de quienes lo padecen (Fiz, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Tomado en consideración a CONCYTEC (2018), la investigación se desarrolló mediante un tipo de investigación aplicada; encontrándose dirigida a poder determinar mediante el conocimiento científico, la metodología, tecnologías y protocolos como medios, permitiendo mediante lo descrito se puede satisfacer una necesidad de la realidad en específico.

3.1.2. Diseño de investigación.

Se consideró como diseño de investigación el no experimental correlacional; mediante este diseño las variables, categorías y conceptos se presentaron sin la intervención de los investigadores; observándose los hechos tal como se encuentran en su contexto real; correspondiendo a Hernández y Mendoza (2018) quienes manifiestan que no se manipulan deliberadamente las variables, observándose y analizando los acontecimientos en su ambiente natural.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: relaciones interpersonales

Definición conceptual: son las eficientes interacciones establecidas entre dos o más individuos para formar un favorable ambiente para comunicarse, expresan ideas y emociones; de la misma manera, referido al conjunto del aprendizaje, en el cual las interacciones son un medio para el desarrollo personal y profesional, las buenas relaciones y satisfacción de la curiosidad (Silveira, 2014) citado por Pizarro y Oseda (2021).

Definición operacional: son las relaciones que se llevan a cabo entre 2 o más personas en la cual existe interacción para propiciar un ambiente laboral favorable, teniendo como propósito el buen desempeño y las buenas relaciones. Para identificarlas se consideran dimensiones como autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo.

Indicadores: pérdida de paciencia, descargo de cólera, agresividad, defensa de mis compañeros, pedir disculpas, escucha activa, opiniones contrarias, comunicación asertiva, ideas, colaboración, participación activa, responsabilidad como integrante

Escala de medición: ordinal.

Variable 2: estrés laboral

Definición conceptual: es una adversa reacción que muestran las personas ante una excesiva presión a la que se encuentran sometidos derivados de restricciones, demandas o extraordinarias oportunidades (Robbins y Coulter, 2018).

Definición operacional: son las reacciones negativas que presentan los individuos ante factores internos o externos los cuales pueden perjudicar su desempeño y salud. Se pueden obtener niveles mediante las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Indicadores: agotamiento emocional, cansancio por la jornada laboral, desgaste en el trabajo, frustración, trato impersonal a compañeros, dureza con la gente, endurecimiento emocional, culpabilidad por problemas, eficacia, ambiente agradable, estima, trato adecuado de problemas emocionales.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. La población: según Hernández y Mendoza (2018), es el conjunto de la totalidad de los casos homogéneos con explícitas especificaciones. Se tomó para la presente investigación a los trabajadores administrativos de una unidad de gestión educativa local; según el encargado de recursos humanos son 52; se establece que se trabajó en la investigación con toda la población; por lo tanto, no se pone de manifiesto la muestra.

3.3.2. Criterios de inclusión: trabajadores administrativos de una unidad de gestión educativa local.

3.3.3. Criterios de exclusión: trabajadores administrativos que se encuentren de vacaciones o con licencias.

3.3.4. Muestreo: de acuerdo al estudio, se consideró el muestreo no probabilístico por conveniencia, en cual de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), está orientado a seleccionar los elementos por el contexto y características de la investigación

3.3.4. Unidad de análisis: cada uno de los trabajadores administrativos de una unidad de gestión educativa local

34. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica: en la investigación se tomó la encuesta; según López y Pérez (2011) se utilizan diversos procedimientos los cuales son estandarizados, recogiendo y analizando datos de un universo o población la cual se pretende describir, explorar, explicar y/o predecir características.

Instrumentos: fueron 2 cuestionarios los que se desarrollaron y aplicaron a la población; López y Pérez (2011) señalan que permite el acopio de información de manera escrita sin que el investigador intervenga. Los cuestionarios que se aplicarán son:

El primer cuestionario para la variable 1 fue “El test de relaciones interpersonales” de Soto (2015), este instrumento se encontró compuesto por 4 dimensiones; dentro de estas se desarrollaron 36 interrogantes, las cuales se presentan en escala de Likert cada una de ellas con sus valores. Para medir la variable se presentaron 5 niveles: “muy favorables, favorables, regulares, desfavorables y muy desfavorables”.

El segundo cuestionario para la variable 2 fue el “Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI)”, elaborado por Maslach & Jackson (1981), este se encontró compuesto por 3 dimensiones; en donde se desplegaron 36 interrogantes, las cuales también se presentaron en escala de Likert cada una de ellas con sus valores. Para medir la variable se propusieron 5 niveles: “muy alto, alto, regular, bajo y muy bajo”.

Los instrumentos antes de ser utilizados han pasado por un proceso de validación por haber sido adaptados, siendo revisados por profesionales con la finalidad de poner de manifiesto sus sugerencias; en este caso los involucrados

manifestaron la aprobación de estos cuestionarios para acopiar la información, señalando su validez (Anexo 5). Al ser aprobado el proyecto, se procedió a realizar la confiabilidad a través de una encuesta piloto y el coeficiente Alfa de Cronbach; de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), para que los instrumentos sean confiables sus resultados debe estar cerca de 1; los resultados fueron favorables señalando su confiabilidad (Anexo 4).

35. Procedimientos

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se revisaron y analizaron las diversas investigaciones y teorías relacionadas a las variables para ampliar el conocimiento previo; de la misma manera, se solicitó mediante un documento el permiso al director de esta institución pública, quien con su respuesta favorable se procedió a acopiar información y proporcionar las encuestas a los colaboradores en un horario pertinente con el fin de no obstaculizar sus labores diarias; el tiempo aproximado que se requirió fue de 15 minutos aproximadamente para el llenado de la encuesta; una vez la información obtenida se destinó a los programas Excel y SPSS para ser analizados y obtener los resultados que se requieren de acuerdo a los objetivos planeados.

36. Método de análisis de datos

La estadística descriptiva se utilizó con la finalidad de poder desarrollar tablas y figuras las cuales fueron analizadas e interpretadas; de la misma manera, se realizó para correlacionar las variables la prueba de normalidad, identificando a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov al encontrarse la muestra por encima de los 50 elementos, que los datos no presentan normalidad, siendo el coeficiente de correlación más adecuado para su uso el Rho de Spearman (Anexo 8); así también, para el descargo de la información y resultados las hojas de cálculo Excel y el programa SPSS 26.

37. Aspectos éticos

Se consideró los aspectos según Hernández y Mendoza (2018); los autores señalan en primer lugar la *confidencialidad*, en este sentido toda la información que se acopió por medio de las encuestas y diálogos fueron utilizados solamente para fines académicos. En segundo lugar, se requirió del *consentimiento informado*,

mediante este aspecto se le informó al personal cual era el propósito que presenta la investigación y que por medio de las respuestas emitidas se pretende mejorar el accionar de la institución a través de las sugerencias a proporcionar. En tercer lugar, la *libertad de participación*, haciéndoles manifiesto que participaron solo si se encontraron de acuerdo con la investigación. Por último y en cuarto lugar el *anonimato*, al no solicitarles sus datos personales para el desarrollo del trabajo.

IV. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados por dimensiones de cada variable; asimismo, se muestran las correlaciones de acuerdo a los objetivos de la investigación:

Estrés laboral

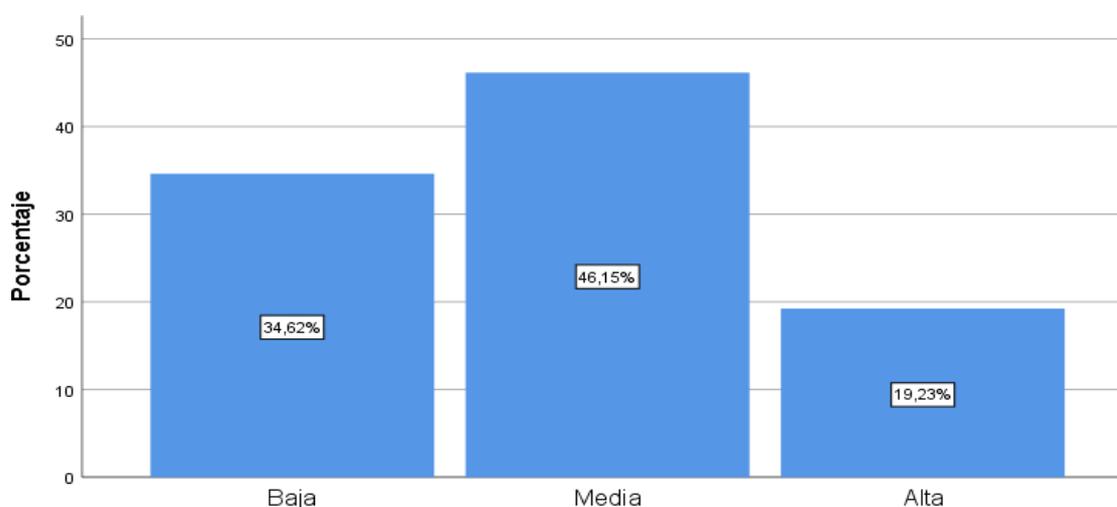
Tabla 1

Dimensión cansancio emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	18	34,6	34,6	34,6
	Media	24	46,2	46,2	80,8
	Alta	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 1

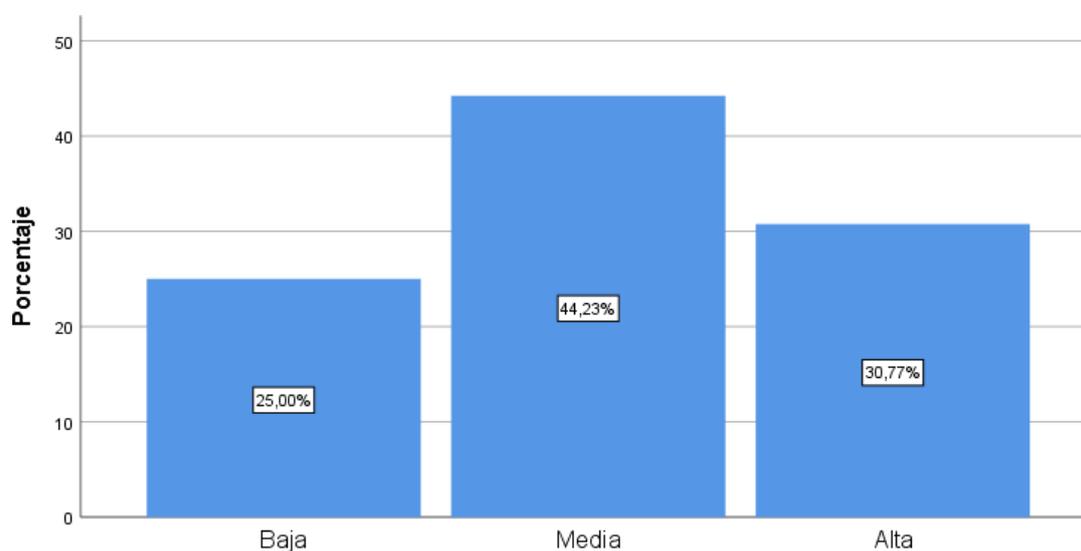
Dimensión cansancio emocional



Nota. Se puede observar en la tabla 1 y figura 1 de acuerdo a las frecuencias de la dimensión cansancio emocional; que del 100% de administrativos, el mayor número 46.2% expresa que es medio el nivel de cansancio emocional que presentan; sin embargo, el 34.6% enfatiza ser bajo el nivel cansancio emocional; mientras que el menor porcentaje 19.2% plantea ser alto el nivel de cansancio emocional en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Tabla 2*Dimensión despersonalización*

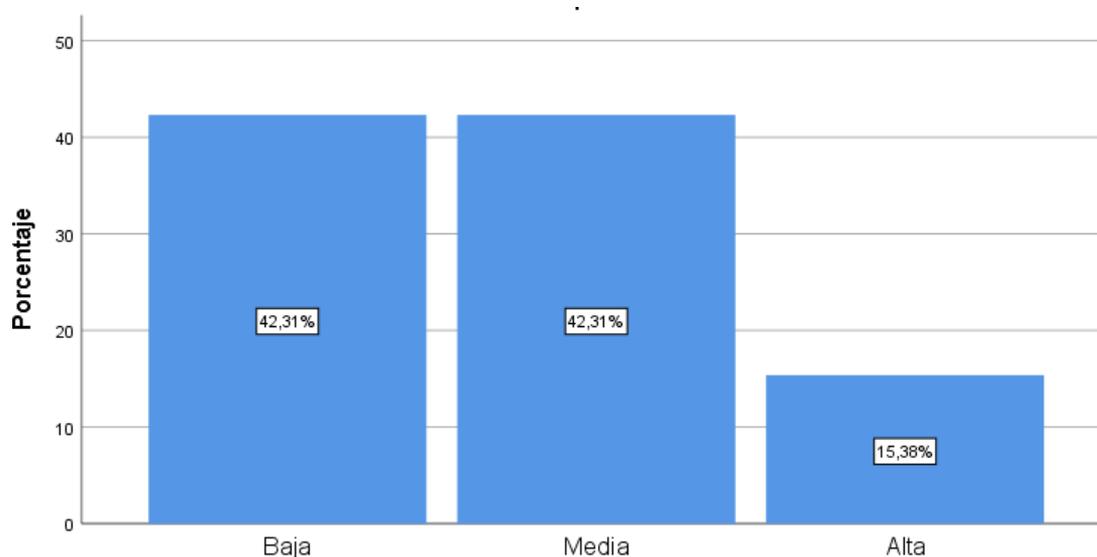
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	25,0	25,0	25,0
	Media	23	44,2	44,2	69,2
	Alta	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 2*Dimensión despersonalización*

Nota. Se puede observar en la tabla 2 y figura 2 de acuerdo a las frecuencias de la dimensión despersonalización; que del 100% de administrativos, el mayor porcentaje 44.2% da a conocer que es medio el nivel de despersonalización que presentan; asimismo, el 30.7% refiere ser alto el nivel despersonalización; sin embargo, el menor porcentaje 25% menciona ser bajo el nivel de despersonalización que presentan en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Tabla 3*Dimensión realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	22	42,3	42,3	42,3
	Media	22	42,3	42,3	84,6
	Alta	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 3*Dimensión realización personal*

Nota. Se puede observar en la tabla 3 y figura 3 de acuerdo a las frecuencias de la dimensión realización personal; que del 100% de administrativos, el mayor porcentaje 42.3% considera en concordancia ser bajo y medio el nivel de realización personal que presentan; por lo contrario, el 15.4% considera que es alto el nivel de realización personal que presentan en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Relaciones interpersonales

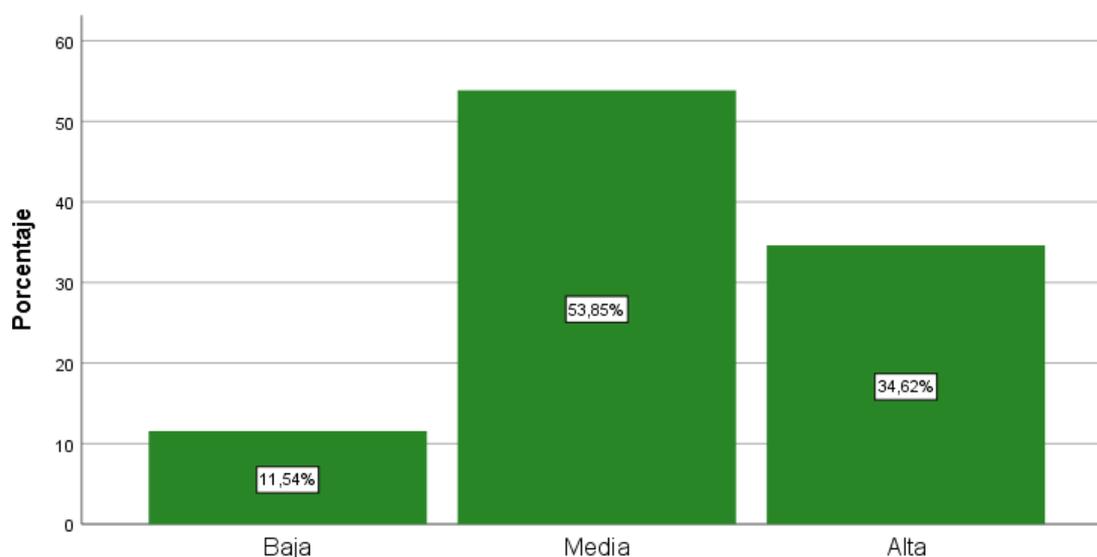
Tabla 4

Dimensión autocontrol

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	11,5	11,5	11,5
	Media	28	53,8	53,8	65,4
	Alta	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 4

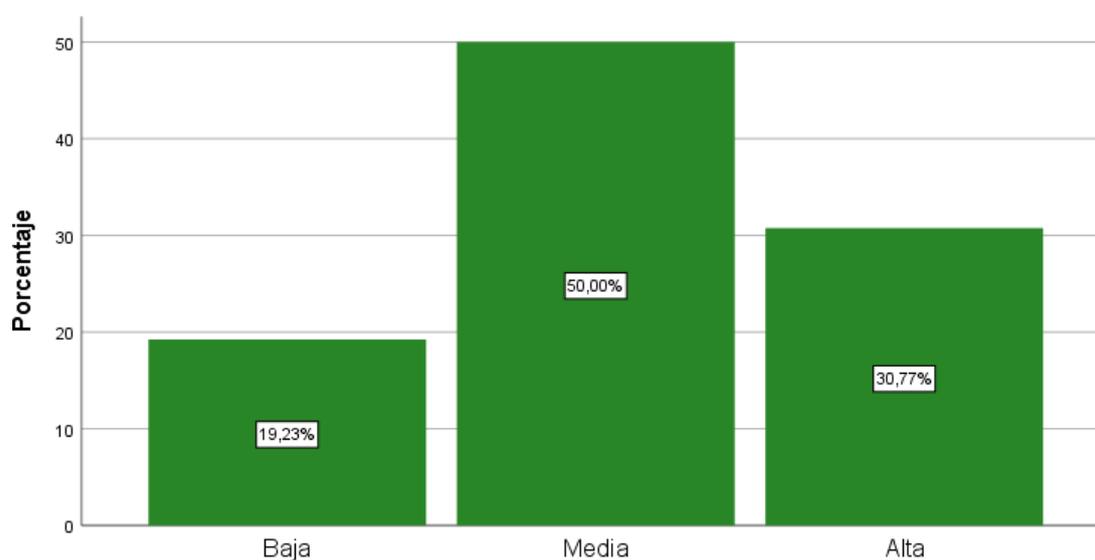
Dimensión autocontrol



Nota. Se observa en la tabla 4 y figura 4 referente a las frecuencias de la dimensión autocontrol; que del 100% de administrativos, el mayor porcentaje 53.8% sostiene presentar un nivel de autocontrol medio; por otro lado, el 34.6% refiere que es alto su nivel de autocontrol; mientras que el menor porcentaje 11.5% afirma que es bajo su nivel de autocontrol en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Tabla 5*Dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	10	19,2	19,2	19,2
	Media	26	50,0	50,0	69,2
	Alta	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 5*Dimensión empatía*

Nota. Se visualiza en la tabla 5 y figura 5 referente a las frecuencias de la dimensión empatía; que del 100% de administrativos, el mayor porcentaje 50% manifiesta presentar un nivel medio de empatía; asimismo, el 30.7% sostiene que es alto su nivel de empatía; sin embargo, el menor número de trabajadores 19.2% refiere ser bajo su nivel de empatía en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

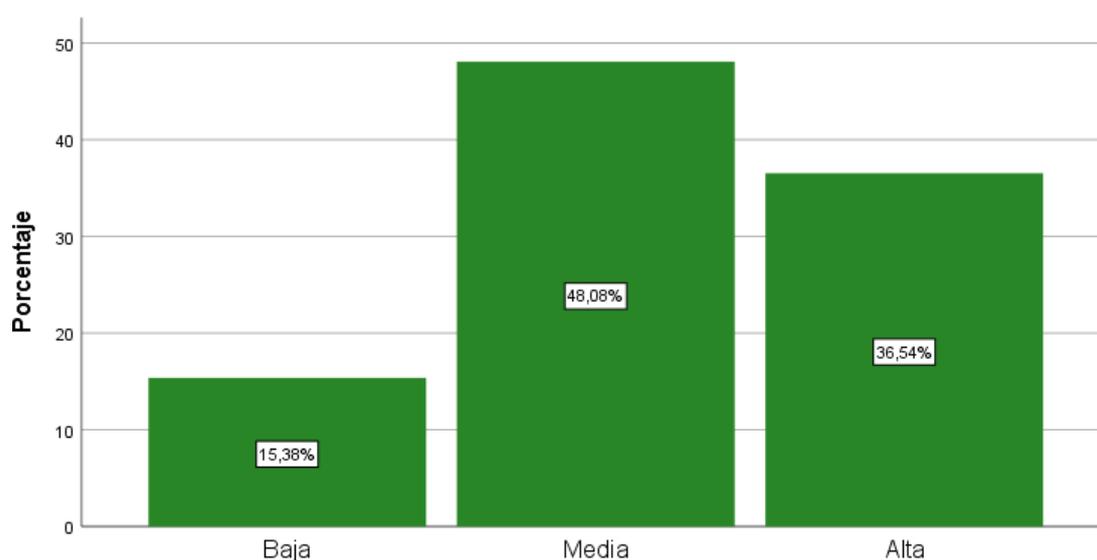
Tabla 6

Dimensión tolerancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	8	15,4	15,4	15,4
	Media	25	48,1	48,1	63,5
	Alta	19	36,5	36,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 6

Dimensión tolerancia



Nota. Se observa en la tabla 6 y figura 6 referente a las frecuencias de la dimensión tolerancia; que del 100% de administrativos, el mayor porcentaje 48.1%% define que su nivel de tolerancia es medio; de la misma forma, el 36.5% destaca que es alta su nivel de tolerancia; por lo contrario, el menor porcentaje 15.4% sostiene ser bajo su nivel de tolerancia en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

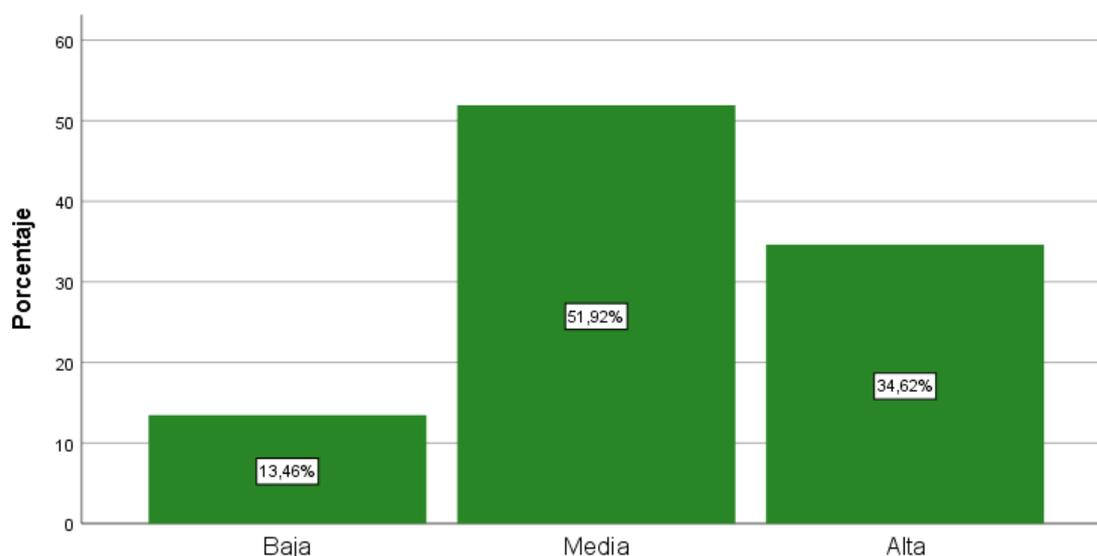
Tabla 7

Dimensión trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	13,5	13,5	13,5
	Media	27	51,9	51,9	65,4
	Alta	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 7

Dimensión trabajo en equipo



Nota. Se puede observar en la tabla 7 y figura 7 referente a las frecuencias de la dimensión trabajo en equipo; que del 100% de administrativos, el mayor número 51.9% postula que es medio el nivel de trabajo en equipo; así también, el 34.6% menciona ser alto el nivel de trabajo en equipo; mientras que el menor porcentaje 13.5% considera ser bajo el nivel de trabajo en equipo en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Objetivos de la investigación

Objetivo específico 1: identificar la relación entre las relaciones interpersonales y el cansancio emocional en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Tabla 8

Relación entre las relaciones interpersonales y dimensión cansancio emocional

			Relaciones interpersonales	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,716**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	,716**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Nota. Mediante el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva media de 0.716; asimismo, al alcanzar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error 0.05; se identifica la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión cansancio emocional.

Objetivo específico 2: identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la despersonalización en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Tabla 9

Relación entre las relaciones interpersonales y dimensión despersonalización

		Relaciones interpersonales Despersonalización		
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Despersonalización	Despersonalización	Coefficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Nota. Mediante el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva considerable de 0.835; asimismo, al alcanzar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error 0.05; se identifica la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión despersonalización.

Objetivo específico 3: identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la realización personal en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Tabla 10

Relación entre las relaciones interpersonales y dimensión realización personal

			Relaciones interpersonales	Realización personal
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Realización personal	Coefficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Nota. Mediante el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva media de 0.522; asimismo, al alcanzar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error 0.05; se identifica la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión realización personal.

Objetivo específico 4: identificar el nivel de relaciones interpersonales y de estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

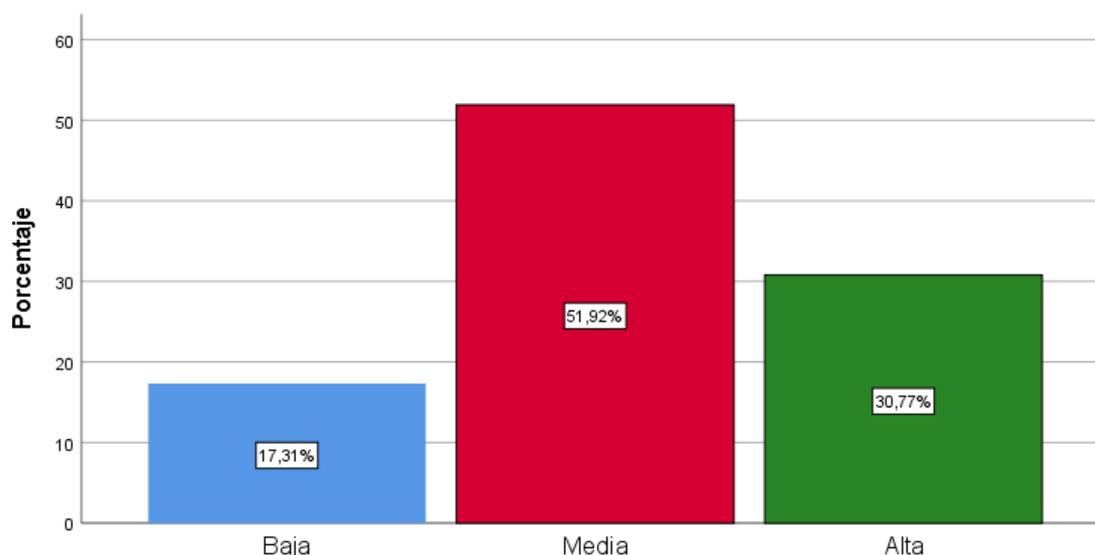
Tabla 11

Nivel de relaciones interpersonales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	9	17,3	17,3	17,3
	Media	27	51,9	51,9	69,2
	Alta	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 8

Nivel de relaciones interpersonales



Nota. Se puede observar en la tabla 11 y figura 8 referente a las frecuencias de las relaciones interpersonales; que del 100% de administrativos, el mayor número 51.9% refiere ser medio el nivel de relaciones interpersonales; así también, el 30.8% considera ser alto el nivel de relaciones interpersonales; sin embargo, el menor porcentaje 17.3% sostiene ser bajo el nivel de relaciones interpersonales en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

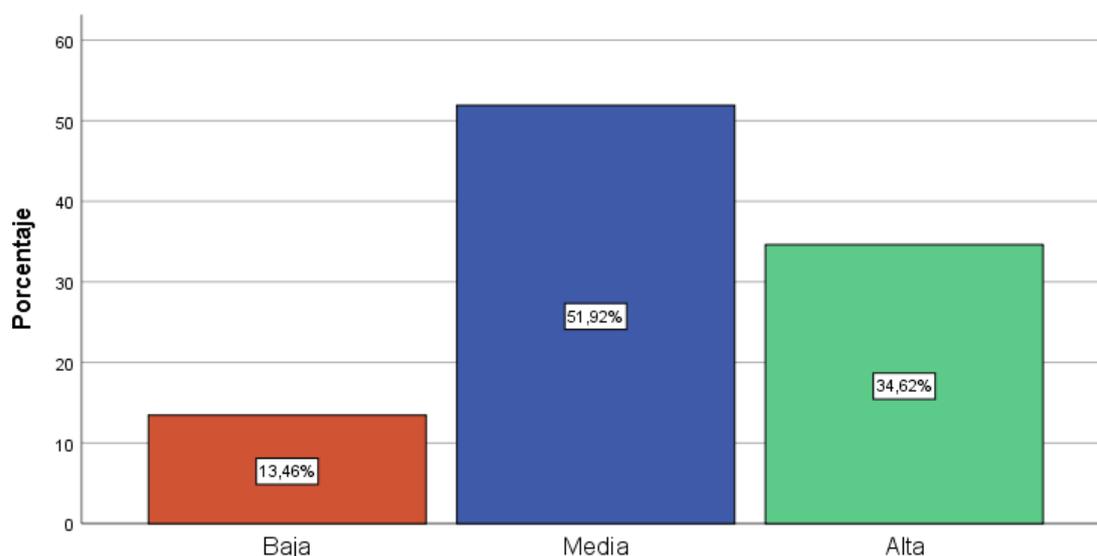
Tabla 12

Nivel de estrés laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	13,5	13,5	13,5
	Media	27	51,9	51,9	65,4
	Alta	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Figura 9

Nivel de estrés laboral



Nota. Se puede visualizar en la tabla 12 y figura 9 referente a las frecuencias del estrés laboral; que del 100% de administrativos, el mayor número 51.9% afirma ser medio el nivel estrés laboral que ostentan; de la misma manera, el 34.6% declara ser alto el nivel de estrés laboral; sin embargo, el menor porcentaje 13.5% declara ser bajo el nivel de estrés laboral en una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Objetivo general

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Tabla 13

Relación entre las relaciones interpersonales y estrés laboral

		Relaciones		
			interpersonales	Estrés laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Estrés laboral	Coeficiente de correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Nota. La relación entre las variables relaciones interpersonales y estrés laboral mediante el Rho de Spearman, muestra correlación positiva considerable 0.892

Prueba de hipótesis

Hipótesis estadísticas para la contrastación:

Hipótesis alterna: Si existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Hipótesis nula: No existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Al resultar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error para la presente investigación 0.05, existe relación entre las variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, determinando que si existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico, se relaciona de manera positiva y media (0.716) las relaciones interpersonales y la dimensión cansancio emocional; corroborándose lo expuesto por Aguilera et al. (2019), así como con la Organización Internacional del Trabajo (2019), quienes sustentan que genera cambios en el comportamiento lo cual influye en el trabajador; generando en palabras de Rabanal et al. (2021) dificultades en el logro de los objetivos por la excesiva carga laboral que ostentan; de la misma manera, el resultado se adhiere a lo encontrado por Mejía et al. (2019), al señalar que causa efectos negativos a nivel psicológico y físico; así como con Reátegui (2020), quien sostiene que los trabajadores del sector público presentan alta carga laboral y rotativos turnos al superar su trabajo las exigencias y destrezas; infiriendo que afectaría e incrementaría su cansancio emocional. De esta manera, se sustenta lo aportado por Potter y Perry (2017), al señalar que entre los factores laborales que estresan es la responsabilidad del individuo por el trabajo que realiza en la organización; así también con Rojas et al. (2021) al referir que se agotado las energías por completo, propiciando que el individuo colapse, lo cual provoca cambio de humor, desmotivación, problemas de sueño, fatiga, depresión, ansiedad y los síntomas que implican a esta patología.

Concerniente al segundo objetivo específico, las relaciones interpersonales se relacionan de forma positiva y considerable (0.835) con la dimensión despersonalización; confirmándose lo hallado por Medina (2020) al encontrar que las negativas relaciones entre compañeros de trabajo promueve deficiente comunicación; así mismo por su parte Martínez (2017) sostiene que afecta la convivencia social; asimismo, presenta coherencia con el trabajo de Suclupe (2021), al observar que las flaquezas en las relaciones de los trabajadores genera malos entendidos los cuales producen malos comentarios, haciendo difícil sus labores en grupo; así también, se coincide con Reátegui (2020) y Huamancayo (2020), al verificar que los trabajadores del sector público presentan negativas consecuencias en lo social al verse resquebrajadas sus relaciones al realizar sus tareas; lo que implica inferir que las desfavorables relaciones interpersonales promueve despersonalización o respuestas inadecuadas e insensibles por parte de

los trabajadores. En base a lo descrito, se verifica lo aportado por Zupiría (2015), al manifestar que las relaciones personales/sociales, es el punto de referencia al facilitar la interacción de los individuos; constituyéndose según Stoetzer (2010), la cotidiana interacción adecuada o no entre trabajadores y jefes.

Referente al tercer objetivo específico, se encontró que entre las relaciones interpersonales y la dimensión realización personal existe relación positiva y media (0.522); resultado que permite aseverar lo encontrado en su investigación Martínez (2017), al sostener que las negativas relaciones afecta el desempeño; hechos que en base a Spurk & Straub (2020), se han visto incrementadas por la Covid 19, mermando de acuerdo a Rabanal et al. (2021), el logro de sus objetivos; así también, dentro de los estudios nacionales guarda concordancia con Mejía et al. (2019), al considerar que causa efectos negativos a nivel psicológico, resquebrajando sus aspiraciones; además, de percibir como lo señala Martínez (2020), que su trabajo no es el adecuado para la organización. De la misma manera, se asemeja a Reátegui (2020), al destacar que los trabajadores del sector público por el trabajo que realizan tienen negativas consecuencias en lo personal; lo planteado promueve inferir que la percepción por parte del individuo en cuanto a su autoeficacia y aspiraciones personales se ve afectada en su realización personal. Lo postulado alega lo propuesto por Potter y Perry (2017), al poner de manifiesto que las relaciones inadecuadas afectan la autoestima del individuo; además lo aportado por Rojas et al. (2021), al verificar que concibe bajo nivel de desempeño.

Pertinente al cuarto objetivo específico se encontraron niveles medios en las variables (51.9%) al realizar en conjunto el análisis de las dimensiones; en lo que respecta a las relaciones interpersonales, el resultado de la investigación presenta similitud con las investigaciones de Borda (2019), Zapana (2019), al encontrarse niveles medios o regulares en sus investigaciones; por otro lado, presenta diferentes resultados con las investigaciones de Díaz (2018), Toalongo y Cabezas (2020), así como la de Mora y Morocho (2019), quienes hallaron inadecuadas o desfavorables relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo. De la misma manera, presenta semejanza en parte con los hallazgos del trabajo de Díaz (2018), al presentar dentro de las relaciones interpersonales que la dimensión autocontrol presenta nivel regular (33.3%) al igual que la presente; sin embargo, en

lo que difiere es con las dimensiones empatía (44.3%), tolerancia (35.6%) y trabajo en equipo (33.9%) al exteriorizar niveles bajos. Lo descrito acierta lo definido por Silveira (2014), citado Pizarro y Oseda (2021), quienes definen a las relaciones interpersonales como las eficientes interacciones establecidas entre dos o más individuos para formar un favorable ambiente para comunicarse, expresan ideas y emociones; siendo posible su medición mediante las dimensiones que propone Soto (2015), citado por Romero (2022) las cuales son autocontrol, empatía, tolerancia y trabajo en equipo.

En base al estrés laboral, como se puso de manifiesto que presenta nivel medio en los administrativos; resultado que guarda similitud con las investigaciones desarrolladas por Borda (2019), Díaz (2018) y Moncayo (2020) al encontrar en sus resultados niveles regulares de estrés en los trabajadores; mientras que presenta diferencia con los resultados de Ortiz y Cruz (2019), así como de Pilicita (2020), quienes entre sus hallazgos los empleados presentan niveles altos de estrés en el trabajo que desarrollan. Así también, presenta en parte similitud con los resultados de Pilicita (2020) en cuanto a sus dimensiones; pues la dimensión agotamiento emocional presenta semejanza con la presente investigación al ser medio (31.56 puntos de 54) el nivel de agotamiento emocional; sin embargo, difiere en la dimensión despersonalización por ser alta (18.47 puntos de 30) y en la realización personal por ser baja (26,69 puntos de 48). Lo plasmado conlleva a certificar lo referido por Robbins y Coulter (2018), quien propone que el estrés laboral es una adversa reacción que muestran las personas ante una excesiva presión a la que se encuentran sometidos derivados de restricciones, demandas o extraordinarias oportunidades; pudiendo medirse a través de "Maslach Burnout Inventory" elaborado por Maslach & Jackson (1981), el cual presenta 3 dimensiones denominadas cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Por último en cuanto al objetivo general, al realizar la prueba de hipótesis mediante el Rho de Spearman, muestra correlación positiva considerable 0.892; así también, al resultar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error para la presente investigación 0.05, existe relación entre las variables; por lo tanto se concluye y acepta la hipótesis alterna, determinando que si existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los

administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022. Este resultado presenta aproximación con las investigaciones de Díaz (2018) y Borda (2019), quienes entre sus hallazgos evidencian que las variables relaciones interpersonales y estrés laboral se relacionan al obtener cifras menores al margen de error propuesto para sus trabajos (0.05). Así también, se confirma lo aportado en las investigaciones de Osorio y Cárdenas (2017), como también de Rabanal et al. (2021), al sostener que las relaciones interpersonales es un tema de interés en esta década y que su acertada puesta promueve el logro de los objetivos; sin embargo, las deficientes relaciones entre compañeros de trabajo promueve desde la posición de Aguilera et al. (2019), así como la Organización Internacional del Trabajo (2019), cambios en el comportamiento lo cual genera estrés en los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye en base al primer objetivo específico, que se obtuvo como resultado mediante el Rho de Spearman un nivel de correlación positiva media de 0.716; asimismo, al alcanzar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error 0.05; se identifica la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión cansancio emocional.

Segunda: La conclusión en base al segundo objetivo específico, es que mediante el Rho de Spearman se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva considerable de 0.835, siendo la que más se asocia con la variable; asimismo, al alcanzar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error 0.05; se identifica la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión despersonalización.

Tercera: La conclusión de acuerdo al tercer objetivo específico, es que al desarrollarlo por medio del Rho de Spearman se obtuvo como resultado un nivel de correlación positiva media de 0.522, siendo menor a las correlaciones que antecede; asimismo, al alcanzar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error 0.05; se identifica la relación entre las relaciones interpersonales y la dimensión realización personal. Cabe señalar que los objetivos específicos 1,2 y 3 llenan un vacío en las investigaciones por no existir correlaciones entre las relaciones interpersonales y las dimensiones del estrés laboral en este segmento de trabajadores e instituciones; lo que justifica aún más su desarrollo.

Cuarta: Se concluye en base al cuarto objetivo específico, que las relaciones interpersonales y de estrés laboral se encuentran ambos en niveles medios 51.9% en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

Quinta: La conclusión en cuanto al objetivo general, es que al resultar un nivel de significancia de 0.000 menor al margen de error para la presente investigación 0.05, existe relación entre las variables; por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna, determinando que si existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe del departamento de recursos humanos planificar las actividades que realizará el personal y que se distribuya el trabajo de acuerdo a su competencia; estas acciones se presentan con la finalidad de que no se acumulen las labores, evitando de esta manera la excesiva carga laboral, evitando en los trabajadores cambios en su comportamiento a nivel psicológico y físico, lo cual dificulta el logro de objetivos y promueve cansancio emocional en ellos.

Se sugiere al jefe del departamento de recursos humanos realizar reuniones formales e informales con los trabajadores de las diferentes áreas; teniendo como propósito mejorar la comunicación, convivencia social, evitar los malos entendidos y negativos comentarios que hacen difícil sus labores en grupo y en equipo; de esta manera se mejoraría las relaciones interpersonales, minimizando la despersonalización y respuestas inadecuadas por parte de los trabajadores.

Se recomienda al jefe del departamento de recursos humanos desarrollar programas de motivación personal y grupal; teniendo como intenciones hacerles mención de la importancia que tienen sus labores para la institución; asimismo, tomar en cuenta a los trabajadores que se capacitan constantemente para propiciar en ellos su desarrollo, asumiendo cargos importantes dentro de la institución; de esta manera sus aspiraciones y objetivos incrementará su realización personal.

Al evidenciar que las relaciones interpersonales y el estrés laboral se encuentran en niveles medios, se sugiere al jefe del departamento de recursos humanos tomar en consideración las recomendaciones referidas en los párrafos que antecede; siendo así, las relaciones entre trabajadores mejorarán y el estrés disminuirá en ellos, fomentando un adecuado ambiente laboral en la institución.

Al presentar relación considerable las variables relaciones interpersonales y estrés laboral, así como su importancia para las organizaciones; se sugiere a los directores y jefes de departamentos de recursos humanos las diferentes unidades de gestión educativa de la región y del país, tomar como fuente de apoyo los resultados de la presente investigación para que realicen las acciones pertinentes y de mejora en bien de su personal e institución.

REFERENCIAS

- Aguilera, H., Ramírez, E., y Torres, R. (2019). Estrés laboral en guardias de seguridad. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 342-348. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500342
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arrollo, E., y Carbonell, C. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138-1144. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138&lng=es&tlng=es.
- Becerra, H. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 – Cajamarca*. [Tesis pre grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2C%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Borda, H. (2019). *Estrés Laboral y las Relaciones Interpersonales en la Institución Educativa Uriel García de Wanchaq - Cusco – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4200/253T20191040.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carranco, S., y Pando, M. (2019). Metanálisis de los artículos sobre estrés laboral docente en el período 2013 – 2017. *RECIMUNDO*, 3(1), 522-554. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.522-544](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.522-544)
- Cepeda, D. (2017). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado del Cantón Otavalo*. [Tesis pre grado, Universidad Técnica del Norte, Ecuador]. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/10939/2/05%20FECYT%203752%20TRABAJO%20GRADO.pdf>

- Chiang, M., Gómez, N. y Sigoña, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los trabajadores*, 21(2), 111-128, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4696026>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf
- CONCYTEC (2018). *LEY N° 30806*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversos-articulos-de-la-ley-28303-ley-mar-ley-n-30806-1666491-1/>
- Díaz, H. (2018). *Relación del estrés laboral y las relaciones interpersonales del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8135/RIMdiheiv.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fiz, P. (29 de Enero de 2018). *¿Realmente sirve de algo pensar en positivo?* <https://es.aleteia.org/2018/01/29/estasquemado-conoces-los-sintomas-del-burnout/>
- García, P. (5 de marzo de 2017). *El estrés, la enfermedad del siglo XXI. Ser Madrid Sur*. https://cadenaser.com/emisora/2017/04/04/ser_madrid_sur/1491323858_577294.html
- Hernández, S., y Mendoza, C., (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education
- Huamancayo, R. (2020). *Estrés laboral relacionado al desempeño de los trabajadores administrativos en la municipalidad distrital de Luyando-Naranjillo*. [Tesis pre grado, Universidad Nacional Agraria de la Selva].

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1841/TS_KSHR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, V., y Pérez, J. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de actualización clínica*, 10, 485-489. http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v10/v10_a08.pdf
- Manzano, J. (2019). Estrés laboral, hábitos alimentarios y estado nutricional antropométrico en trabajadores administrativos y operativos de una clínica privada de Lima, 2018. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(2), 57-64. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1217/1552
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301-321. doi: <https://doi.org/10.35669/rcys>.
- Martínez, R. (2017). Las relaciones interpersonales en la empresa. *Realidad Empresarial*, (3), 37-38. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i3.5999>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour*, 2. 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Medina, E. (2020). *Las relaciones interpersonales y la rotación de personal del área administrativa del gobierno autónomo descentralizado de baños*. [Tesis pre grado, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31794/1/TESIS%20FINAL%20BELEN%20MEDINA%20%282%29.pdf>
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina de Trabajo*, 28(3), 176-235. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552019000300004&script=sci_arttext&tlng=pt

- Melgosa, J. (2006). *Sin Estrés*. España: Safeliz.
https://books.google.com.pe/books?id=eFQraki_7boC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Moncayo, J. (2020). *Estrés laboral y medidas de afrontamiento en el personal que labora en la Unidad Educativa Experimental Hogar Colegio La Dolorosa, durante el segundo semestre del año 2019*. [Tesis pre grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17547/Moncayo%20Reyes%2c%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mora, U., y Morocho, G. (2019). *La práctica restaurativa como elemento transformador de las relaciones interpersonales en la Unidad Educativa Susudel*. [Tesis maestría, Universidad Nacional de Educación].
<http://repositorio.unae.edu.ec/bitstream/123456789/1587/1/PROYECTO%20ODE%20TITULACION%20CD%20BIBLIOTECA.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo. Aprovechar 100 años de experiencia*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Ortiz, N., y Cruz, P. (2019). *El Estrés Laboral y el Rendimiento Laboral en los Trabajadores Administrativos en el Área de Gestión Administrativo de la UGEL – N°16 BARRANCA*. [Tesis pre grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3172/tesis-final.%20GJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1) 81-90.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-99982017000100081&script=sci_abstract&tlng=es
- Pilicita, R. (2020). *Guía de estrategias de afrontamiento del estrés laboral (Síndrome Burnout) para docentes de Educación General Básica en la Unidad Educativa Mejía D7*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad

Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18409/Pilicita%20Rodriguez%20-Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pizarro, M., y Oseda, D. (2021). Influencia de la comunicación no verbal en las relaciones interpersonales. *Ciencia Latina*, 5(4), 1881-1894.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.591

Potter, P. A., y Perry, A. G. (2017). *Fundamentos de enfermería*.
<https://www.edicionesjournal.com/Papel/9788491134510/Fundamentos+de+Enfermer%C3%ADa+Ed+9%C2%BA>

Rabanal, H., Yupari, I., Aguilar, P., y Carranza, N. (2021). Estrés laboral y desempeño en docentes de Instituciones Educativas Públicas. *South Florida Journal of Development*, 2(1), 610-622.
<https://southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/view/149/162>

Reátegui, V. (2020). *Estrés laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Mazamari – 2019*. [Tesis pre grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19967/TRABAJADORES_MUNICIPALIDAD_REATEGUI_VALENCIA_NIVIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera, D., Hernández, J., Gorgiony, J., Bonilla, N., y Roza, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista Espacios*, 39(16), 16-35.
<http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2168/Impacto%20de%20la%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20en%20el%20clima%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S., y Coulter, M. (2018). *Administración*. (13ª ed.). Pearson.

Rojas, J., Flores, G., y Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática.

Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 15(1), 1-16. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>

Romero, Y. (2022). Programa de estrategias neuroemocionales en las relaciones interpersonales en estudiantes del nivel inicial, Trujillo – 2021. [Tesis doctorado].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83366/Romero_GYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sasaki, N., Kuroda, R., Tsuno, K., & Jawakami, N. (2020). Workplace responses to COVID-19 associated with mental health and work performance of employees in Japan. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 1-6. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/1348-9585.12134>

Silveira, M. (2014) *El arte de las relaciones personales*. https://books.google.com.pe/books?id=yCmJBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Soto, G. (2015). *Test de relaciones interpersonales*. <https://es.scribd.com/doc/291333737/Test-de-Relaciones-Interpersonales-Doc>

Spurk, D., & Straub, K. (2020). Flexible employment relationships and careers in times of the COVID-19 pandemic. *Journal of Vocational Behavior*, (219), 1-4. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0001879120300609>

Stoetzer, U. (2010). Relaciones interpersonales en el trabajo: organización, condiciones laborales y salud. <https://openarchive.ki.se/xmlui/bitstream/handle/10616/39545/thesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suarez, R., Campos, L., Villanueva, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://www.lamjol.info/index.php/recsp/article/view/9794>

- Suclupe, R. (2021). *Habilidades directivas y relaciones interpersonales del personal de la empresa tecnológica de alimentos S.A., Supe Puerto, Barranca, 2019*. [Tesis pre grado, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4449/PAMELA%20ESTEFANY%20SUCLUPE%20RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toalongo, B., y Cabezas, M. (2020). Guía de estrategias para fomentar las relaciones interpersonales en los docentes de la Unidad Educativa Particular Católica Julio María Matovelle de la ciudad de Guayaquil. *Roca*, 16(1), 354-367. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7414335>
- Whetten, D., y Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. (8ª ed.). Pearson.
- Yucra, LI. (2021). *Percepción de desarrollo de capacidades y relaciones humanas en los trabajadores de la municipalidad distrital de Huacullani, 2020*. [Tesis pre grado, Universidad Nacional del Altiplano]. http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15527/Yucra_Llanos_Rhonald_Grimaldo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zuñiga, E. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. *Gestión del Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17317>
- Zapana, J. (2019). *Proceso de gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la UGEL – Yunguyo*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12043/Jesus_Wilfredo_Zapana_Choque.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zupiría, X. (2015). *Relaciones interpersonales, Generalidades*. <http://www.ehu.eus/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización relaciones interpersonales

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Items
Relaciones interpersonales	Son las eficientes interacciones establecidas entre dos o más individuos para formar un favorable ambiente para comunicarse, expresan ideas y emociones; de la misma manera, referido al conjunto del aprendizaje, en el cual las interacciones son un medio para el desarrollo personal y profesional, las buenas relaciones y satisfacción de la curiosidad. (Silveira, 2014)	Son las relaciones que se llevan a cabo entre 2 o más personas en la cual existe interacción para propiciar un ambiente laboral favorable, teniendo como propósito el buen desempeño y las buenas relaciones.	Autocontrol	Pérdida de paciencia	1,2,3
				Descargo de cólera	4,5,6
				Agresividad	7,8,9
			Empatía	Defensa de mis compañeros	10,11,12
				Pedir disculpas	13,14,15
				Escucha activa	16,17,18
			Tolerancia	Opiniones contrarias	19,20,21
				Comunicación asertiva	22,23,24
				Ideas	25,26,27
			Trabajo en equipo	Colaboración	28,29,30
				Participación activa	31,32,33
				Responsabilidad como integrante	34,35,36

Operacionalización estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Items	
Estrés laboral	Robbins y Coulter (2014) postulan que es una adversa reacción que muestran las personas ante una excesiva presión a la que se encuentran sometidos derivados de restricciones, demandas o extraordinarias oportunidades	Son las reacciones negativas que presentan los individuos ante factores internos o externos los cuales pueden perjudicar su desempeño y salud.	Cansancio emocional	Agotamiento emocional	1,2,3	
				Cansancio por la jornada laboral	4,5,6	
				Desgaste en el trabajo	7,8,9	
				Frustración	10,11,12	
				Trato impersonal a compañeros	13,14,15	
				Dureza con la gente	16,17,18	
			Despersonalización	Endurecimiento emocional	19,20,21	
				Culpabilidad por problemas	22,23,24	
				Eficacia	25,26,27	
				Realización personal	Ambiente agradable	28,29,30
					Estima	31,32,33
				Trato adecuado de problemas emocionales	34,35,36	

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Relaciones interpersonales

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Autocontrol					
1	Pierde la paciencia en su centro de labores por el excesivo trabajo que tiene					
2	Considera que el desgaste por el trabajo conlleva a perder la paciencia con sus compañeros					
3	Considera que el exceso de trabajo le genera frustración que desencadena la pérdida de paciencia para realizar su labores					
4	Considera que el descargo de cólera promueve mal trato hacia sus compañeros					
5	Producto del mal manejo de sus emociones descarga su cólera a sus compañeros de trabajo					
6	Muestra culpabilidad con los problemas y descarga su cólera con otros					
7	Muestra agresividad en su trato debido al cansancio de la jornada laboral					
8	Muestra indiferencia con sus compañeros que no le importa por lo que esté pasando generando dificultad laboral en sus compañeros					
9	Considera que si no cuenta con las competencias para la labor asignada le generaría problemas con sus compañeros					

	Empatía					
10	Indudablemente la defensa hacia sus compañeros promueve un ambiente agradable.					
11	Considera que el aprecio entre colaboradores promueve una cultura organizacional adecuada generando apoyo mutuo					
12	Observa que la organización maneja estrategias adecuadas para lidiar con problemas emocionales para el apoyo mutuo entre colaboradores					
13	Considera que el pedir disculpas es efecto del trato adecuado a los problemas emocionales					
14	Considera que trabajar en un ambiente agradable promueve mejor socialización					
15	Para mayor estima y trato personal a sus compañeros se requiere que ante algún inconveniente se pida disculpas					
16	Piensa que si escucha atentamente a sus compañeros mejorará las relaciones interpersonales					
17	Sostiene que en un ambiente agradable se les escucha a los compañeros					
18	Considera que un buen clima laboral es favorable el cual le permite una comunicación activa de sus colegas de trabajo					
	Tolerancia					
19	Considera que la diferencia de pensamiento afectado al desempeño laboral					
20	Alude que los problemas que se presentan es por causa de la controversia en las opiniones					
21	Plantea que la falta de empatía promueve opiniones contrarias entre compañeros					
22	Considera que si se comunica asertivamente se evitarán los problemas entre compañeros					
23	Muestra interés por demostrar su compañerismo porque le genera la perspectiva de generar una buena comunicación					

24	Considera que en ocasiones es frustrante los procesos debido a que el personal no utiliza una buena comunicación asertiva					
25	Considera importante que las ideas Desataca que si las buenas ideas sensibilizaría a sus compañeros de trabajo					
26	Considera importante un ambiente adecuado para intercambiar ideas con los colabores entre áreas					
27	Considera importante que se implemente talleres de inteligencia emocional para poder expresar sus ideas frente a conflictos en el trabajo					
	Trabajo en equipo					
28	Considera que la colaboración entre compañeros de trabajo permite desarrollo adecuadamente las tareas complejas en las áreas					
29	Considera que el trabajo mejoraría al existir mayor colaboración entre compañeros					
30	Plantea que el cansancio tras la jornada laboral se debe a la poca colaboración del personal					
31	Aprecia un ambiente con participación activa entre sus compañeros de trabajo generando un afecto emocional de compañerismo					
32	Participa usted de los talleres planificados por el área de recursos humanos para el desarrollo eficientemente sus actividades con sus compañeros de trabajo					
33	Considera un ambiente agradable a su centro laboral el cual hace que el trabajo en equipo sea exitoso					
34	Considera que su responsabilidad es importante por el cual requiere aplicar comunicación asertiva con sus compañeros para lograr los objetivos de la UGEL					
35	Considera que cuando asume una responsabilidad lo desarrolla en los tiempos asignados realizando un trabajo en equipo					
36	Considera que su lugar de trabajo en un ambiente agradable que le motiva a trabajar en equipo con responsabilidad					

Estrés laboral

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Cansancio emocional					
1	Considera usted que pedir disculpas a sus compañeros de trabajo genera una mejora en las acciones que realiza para la institución.					
2	Muestra Ud su cólera por alguna situación laboral inadecuada la cual influye en el inadecuado manejo de sus emociones frente a sus compañeros de trabajo					
3	Se muestra agresivo hacia sus compañeros de trabajo al sentirse agotado por el exceso de tareas que se le encomiendan					
4	Considera que una ardua jornada laboral le conlleva a comunicarse de manera inadecuada hacia sus compañeros de trabajo					
5	Considera la empatía y apoyo de sus compañeros de trabajo le disminuye cansancio emocional al realizar sus tareas diarias					
6	Observa usted que al existir compañerismo disminuye el cansancio por la jornada laboral diaria en la institución.					
7	Cree usted que el desgaste por el trabajo realizado se debe a las opiniones desfavorables de sus compañeros hacia su persona					
8	Considera que la buena comunicación con sus compañeros de trabajo le evitaría el desgaste de sus emociones					
9	Considera que cuando sus ideas son tomadas en cuenta por sus compañeros de trabajo disminuye su desgaste por el trabajo que realiza					
10	Cree que se sentiría frustrado por la falta de colaboración de sus compañeros de trabajo al realizar sus tareas					
11	Cree que si participa activamente en las actividades que organiza la institución evitaría la frustración al realizar sus tareas					
12	Considera que su responsabilidad por las tareas asignadas disminuiría su frustración					

	Despersonalización					
13	Cree que si sus compañeros de trabajo no colaboran con usted para desarrollar acertadamente sus labores pérdida la paciencia causándole un mal momento					
14	Cree que es visible su cólera debido al trato inadecuado que le brindan sus compañeros de trabajo causándole desgaste emocional					
15	Alude que si usted se muestra agresivo en el desarrollo de sus tareas es por el mal trato recibido por parte de sus compañeros de trabajo					
16	Plantea que se muestra sensible con sus compañeros de trabajo por cualquier inconveniente que se produzca al realizar sus tareas					
17	Considera que si sus compañeros de trabajo se disculpan ante usted por alguna mala situación se sentiría satisfecho y accesible para colaborar con ellos					
18	Cree usted que cuando interviene para resolver los problemas se siente escuchado por sus compañeros de trabajo					
19	Considera usted que con una buena comunicación lograría reducir el endurecimiento emocional en los trabajadores de la institución.					
20	Usted considera que las diferencias entre trabajadores es debido a la falta de empatía dentro de la institución					
21	Muestra sus ideas para la mejora de los procesos de la institución					
22	Observa usted que los trabajadores muestran culpabilidad por los problemas causados debido a su falta de paciencia al realizar sus tareas					
23	Alega usted que la culpabilidad de los trabajadores genera inconvenientes en la institución					
24	Considera usted que sus compañeros se sienten culpables y agresivos por falta de logros en la institución					
	Realización personal					
25	Considera que si realiza un buen trabajo en favor de la institución se verá fortalecido y sin pérdida de paciencia hacia sus compañeros de trabajo					
26	Plantea que si mostrara desavenencia al realizar sus tareas se vería afectado para desarrollar adecuadamente sus funciones					
27	Cree que si usted se mostrara a la defensiva con sus compañeros de trabajo su funcionalidad y desempeño se vería afectado					

28	Considera que al existir un adecuado ambiente laboral en la institución se sentiría apreciado por sus compañeros de trabajo					
29	Cree usted que la adecuada interacción con sus compañeros de trabajo le permite percibir un ambiente laboral agradable					
30	Cree que al escuchar a sus compañeros de trabajo promueve un ambiente agradable para que desarrolle adecuadamente sus labores					
31	Considera usted que mostrando estima por los compañeros de trabajo se propiciarían ideas para mejora de la institución					
32	Usted siente que al comunicarse asertivamente con sus compañeros de trabajo incrementa la estima de ellos hacia su persona					
33	Percibe usted que las opiniones contrarias entre compañeros de trabajo es resultado de la falta de compromiso con la institución					
34	Percibe usted que un buen manejo de emociones le propiciaría responsabilidad hacia la institución					
35	Considera que la colaboración y el trato adecuado de los problemas emocionales mejora y propicia el desarrollo de la institución					
36	Considera usted que la participación activa genera un ambiente saludable entre los trabajadores de la institución					

Anexo 4

Confiabilidad Alfa de Cronbach

Relaciones interpersonales	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	36

Estrés laboral	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	36

Estadísticas de total de elemento relaciones interpersonales

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1D1I1P1	137,37	57,923	,125	,805
V1D1I1P2	135,98	59,784	-,062	,809
V1D1I1P3	136,25	57,917	,171	,802
V1D1I2P4	136,21	62,092	-,266	,822
V1D1I2P5	136,37	59,217	-,004	,809
V1D1I2P6	137,50	62,176	-,315	,819
V1D1I3P7	137,40	56,049	,304	,798
V1D1I3P8	137,54	60,253	-,112	,813
V1D1I3P9	135,58	58,876	,039	,807
V1D2I1P10	135,50	59,235	,005	,807
V1D2I1P11	135,29	58,327	,130	,803
V1D2I1P12	137,46	59,077	,017	,808
V1D2I2P13	135,50	52,176	,766	,780
V1D2I2P14	135,48	53,549	,640	,785
V1D2I2P15	135,46	52,057	,772	,779
V1D2I3P16	135,48	53,549	,640	,785
V1D2I3P17	135,46	52,371	,735	,781
V1D2I3P18	135,48	53,549	,640	,785
V1D3I1P19	135,73	55,220	,440	,793
V1D3I1P20	135,69	59,511	-,034	,810
V1D3I1P21	135,63	55,883	,353	,796
V1D3I2P22	135,42	52,719	,731	,782
V1D3I2P23	135,92	57,249	,177	,803
V1D3I2P24	135,63	54,511	,577	,789
V1D3I3P25	135,63	55,687	,375	,795
V1D3I3P26	135,42	52,719	,731	,782
V1D3I3P27	135,37	56,472	,373	,796
V1D4I1P28	135,42	52,719	,731	,782
V1D4I1P29	135,35	56,270	,401	,795
V1D4I1P30	136,02	59,156	,022	,806
V1D4I2P31	135,62	56,124	,343	,796
V1D4I2P32	136,54	56,606	,206	,803
V1D4I2P33	136,50	56,059	,328	,797
V1D4I3P34	135,62	56,124	,343	,796
V1D4I3P35	136,19	58,002	,138	,804
V1D4I3P36	136,94	58,722	,057	,806

Estadísticas de total de elemento estrés laboral

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2D1I1P1	140,38	61,300	,154	,777
V2D1I1P2	141,62	59,026	,238	,775
V2D1I1P3	141,52	58,255	,349	,769
V2D1I2P4	140,75	59,564	,317	,771
V2D1I2P5	141,19	60,786	,133	,779
V2D1I2P6	142,08	62,347	,018	,782
V2D1I3P7	140,73	63,259	-,084	,784
V2D1I3P8	140,56	55,938	,717	,754
V2D1I3P9	140,50	59,706	,370	,770
V2D1I4P10	140,56	55,938	,717	,754
V2D1I4P11	140,48	59,784	,360	,770
V2D1I4P12	141,04	61,724	,078	,780
V2D2I1P13	140,73	58,710	,382	,768
V2D2I1P14	140,56	55,938	,717	,754
V2D2I1P15	141,06	60,212	,203	,776
V2D2I2P16	140,77	58,024	,533	,763
V2D2I2P17	140,77	59,161	,344	,770
V2D2I2P18	140,62	56,986	,604	,759
V2D2I3P19	140,60	55,500	,731	,753
V2D2I3P20	140,62	56,986	,604	,759
V2D2I3P21	140,87	58,511	,427	,766
V2D2I4P22	140,83	62,734	-,026	,784
V2D2I4P23	142,10	61,696	,058	,782
V2D2I4P24	140,63	55,531	,735	,753
V2D3I1P25	140,62	56,986	,604	,759
V2D3I1P26	140,60	55,226	,762	,752
V2D3I1P27	140,63	62,511	,006	,782
V2D3I2P28	140,42	61,896	,090	,779
V2D3I2P29	142,08	60,621	,141	,779
V2D3I2P30	140,67	62,381	,012	,782
V2D3I3P31	142,31	65,315	-,241	,798
V2D3I3P32	141,87	61,805	-,002	,792
V2D3I3P33	141,23	63,750	-,120	,794
V2D3I4P34	141,42	62,053	,028	,783
V2D3I4P35	141,31	59,707	,277	,772
V2D3I4P36	140,98	62,098	,031	,783

Anexo 5

Validez por juicio de expertos

Experto 1



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. ~~Mgtr. Yvette~~ Cecilia Plasencia ~~Mariños~~.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Relaciones interpersonales y estrés laboral en tiempo de COVID 19 de una institución pública de Jaén 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
~~Perez~~ Torres Patricia ~~Marinela~~
D.N.I: 74898378



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable

N°	DIMENSIONES / ÍTEMES	Pertinencia*				Relevancia*				Claridad*				Sugerencias
		MC	O	A	M/A	MC	O	A	M/A	MC	O	A	M/A	
	DIMENSIÓN 1: Autocontrol													
1	Pierde la paciencia en su centro de labores por el excesivo trabajo que tiene			X				X					X	
2	Considera que el desgaste por el trabajo conlleva a perder la paciencia con sus compañeros			X				X					X	
3	Considera que el exceso de trabajo le genera frustración que desencadena la pérdida de paciencia para realizar su labores			X				X					X	
4	Considera que el descargo de cólera promueve mal trato hacia sus compañeros			X				X					X	
5	Producto del mal manejo de sus emociones descarga su cólera a sus compañeros de trabajo			X				X					X	
6	Muestra culpabilidad con los problemas y descarga su cólera con otros			X				X					X	
7	Muestra agresividad en su trato debido al cansancio de la jornada laboral			X				X					X	
8	Muestra indiferencia con sus compañeros que no le importa por lo que esté pasando generando dificultad laboral en sus compañeros			X				X					X	
9	Considera que el no cuenta con las competencias para la labor asignada le generaría problemas con sus compañeros			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: Empatía													
10	Indudablemente la defensa hacia sus compañeros promueve un ambiente agradable.			X				X					X	
11	Considera que el aprecio entre colaboradores promueve una cultura organizacional adecuada generando apoyo mutuo			X				X					X	
12	Observa que la organización maneja estrategias adecuadas para liderar con problemas emocionales para el apoyo mutuo entre colaboradores			X				X					X	
13	Considera que el pedir disculpas es efecto del trato adecuado a los problemas emocionales			X				X					X	

Experto 2



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. ~~Mgtr.~~ Luis Torres Cabanillas.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Relaciones interpersonales y estrés laboral en tiempo de COVID 19 de una institución pública de Jaén 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Perez Torres Patricia Marinela
D.N.I: 74898378

Experto 3



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. ~~Mgtr.~~ Lupe Esther Graus Cortez.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de Administración la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Relaciones interpersonales y estrés laboral en tiempo de COVID 19 de una institución pública de Jaén 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de administración, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma:
Perez Torres Patricia Marinela

D.N.I: 74898378



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable

N°	DIMENSIONES/ Items	Pertinencia					Relevancia					Claridad					Sugerencias
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
	DIMENSION 1: Autocontrol																
1	¿Eres paciente en su centro de trabajo por el exceso de trabajo que tiene?																
1	Considera que el estrés por el trabajo contribuye a perder la paciencia con sus compañeros																
1	Considera que el exceso de trabajo genera frustración que disminuye la productividad para realizar sus labores																
•	¿Impones tu ritmo de trabajo a los demás compañeros?																
1	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																
1	Muestro agresividad en su trato con los demás compañeros																
•	Muestro agresividad en su trato con los demás compañeros																
•	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																
•	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																
	01 & DIMENSION 2: Empatía																
10	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																
11	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																
11	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																
11	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																
11	Intento imponer mi ritmo de trabajo a los demás compañeros																



1	Aprecia un ambiente con presencia de UCIPs entre sus compañeros de trabajo generando un efecto emocional de compañerismo																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Anexo 6

Base de datos

Data Abad_Perez (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1D11P1	Númérico	8	0	V1D11P1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	V1D11P2	Númérico	8	0	V1D11P2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	V1D11P3	Númérico	8	0	V1D11P3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	V1D12P4	Númérico	8	0	V1D12P4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	V1D12P5	Númérico	8	0	V1D12P5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	V1D12P6	Númérico	8	0	V1D12P6	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	V1D13P7	Númérico	8	0	V1D13P7	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V1D13P8	Númérico	8	0	V1D13P8	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	V1D13P9	Númérico	8	0	V1D13P9	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	V1D21P10	Númérico	8	0	V1D21P10	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	V1D21P11	Númérico	8	0	V1D21P11	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	V1D21P12	Númérico	8	0	V1D21P12	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
13	V1D22P13	Númérico	8	0	V1D22P13	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	V1D22P14	Númérico	8	0	V1D22P14	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
15	V1D22P15	Númérico	8	0	V1D22P15	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
16	V1D23P16	Númérico	8	0	V1D23P16	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	V1D23P17	Númérico	8	0	V1D23P17	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
18	V1D23P18	Númérico	8	0	V1D23P18	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
19	V1D31P19	Númérico	8	0	V1D31P19	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	V1D31P20	Númérico	8	0	V1D31P20	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
21	V1D31P21	Númérico	8	0	V1D31P21	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
22	V1D32P22	Númérico	8	0	V1D32P22	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	V1D32P23	Númérico	8	0	V1D32P23	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
24	V1D32P24	Númérico	8	0	V1D32P24	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
25	V1D33P25	Númérico	8	0	V1D33P25	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
26	V1D33P26	Númérico	8	0	V1D33P26	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Data Abad_Perez (2).sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
27	V1D33P27	Númérico	8	0	V1D33P27	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
28	V1D41P28	Númérico	8	0	V1D41P28	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
29	V1D41P29	Númérico	8	0	V1D41P29	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
30	V1D41P30	Númérico	8	0	V1D41P30	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
31	V1D42P31	Númérico	8	0	V1D42P31	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	V1D42P32	Númérico	8	0	V1D42P32	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
33	V1D42P33	Númérico	8	0	V1D42P33	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34	V1D43P34	Númérico	8	0	V1D43P34	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
35	V1D43P35	Númérico	8	0	V1D43P35	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36	V1D43P36	Númérico	8	0	V1D43P36	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
37	v1d1	Númérico	8	0	Autocontrol	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38	v1d2	Númérico	8	0	Empatía	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
39	v1d3	Númérico	8	0	Tolerancia	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
40	v1d4	Númérico	8	0	Trabajo en equipo	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
41	V1	Númérico	8	0	Relaciones ínte...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
42	V2D11P1	Númérico	8	0	V2D11P1	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
43	V2D11P2	Númérico	8	0	V2D11P2	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
44	V2D11P3	Númérico	8	0	V2D11P3	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
45	V2D12P4	Númérico	8	0	V2D12P4	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
46	V2D12P5	Númérico	8	0	V2D12P5	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
47	V2D12P6	Númérico	8	0	V2D12P6	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
48	V2D13P7	Númérico	8	0	V2D13P7	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
49	V2D13P8	Númérico	8	0	V2D13P8	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
50	V2D13P9	Númérico	8	0	V2D13P9	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
51	V2D14P10	Númérico	8	0	V2D14P10	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
52	V2D14P11	Númérico	8	0	V2D14P11	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada

Anexo 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Relaciones interpersonales	,270	52	,000
Estrés laboral	,278	52	,000

Anexo 8: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Diseño metodológico
<p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y el cansancio emocional en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la despersonalización en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la realización personal en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relaciones interpersonales y de estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022?</p>	<p>Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre las relaciones interpersonales y el cansancio emocional en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>Identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la despersonalización en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>Identificar la relación entre las relaciones interpersonales y la realización personal en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>Identificar el nivel de relaciones interpersonales y de estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p>	<p>Existe relación entre las relaciones interpersonales y el estrés laboral en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre las relaciones interpersonales y el cansancio emocional en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>Existe relación entre las relaciones interpersonales y la despersonalización en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>Existe relación entre las relaciones interpersonales y la realización personal en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p> <p>El nivel de relaciones interpersonales y de estrés laboral es regular en tiempo de Covid 19 en los administrativos de una Unidad de Gestión Educativa de Jaén en el 2022.</p>	<p>V1: Relaciones interpersonales</p> <p>V2: Estrés laboral</p>	<p>Autocontrol</p> <p>Empatía</p> <p>Tolerancia</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Cansancio Emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Pérdida de paciencia Descargo de cólera Agresividad Defensa de mis compañeros Pedir disculpas Escucha activa Opiniones contrarias Comunicación asertiva Ideas Colaboración Participación activa Responsabilidad como integrante</p> <p>Agotamiento emocional Cansancio por la jornada laboral Desgaste en el trabajo Frustración Trato impersonal a compañeros Dureza con la gente Endurecimiento emocional Culpabilidad por problemas Eficacia Ambiente agradable Estima Trato adecuado de problemas emocionales</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación Descriptiva – Correlacional $01 \rightarrow r \leftarrow 02$ r: relación entre las variables</p> <p>Población N = 52 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra La misma que la población n = 52 trabajadores administrativos</p> <p>Criterio Inclusión Trabajadores administrativos</p> <p>Criterio Exclusión Trabajadores administrativos con vacaciones o licencias</p> <p>Técnicas e Instrumentos Encuesta y Cuestionario.</p> <p>Procesamiento de Datos Estadística y SPSS.v. 26</p>

Anexo 10

Indicadores de correlación

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS ROMERO KARIN CORINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - MOYOBAMBA, asesor de Tesis titulada: "Relaciones interpersonales y estrés laboral en tiempo de COVID 19 de una institución pública de Jaén 2022", cuyos autores son ABAD RUIZ ALEX RICARDO, PEREZ TORRES PATRICIA MARINELA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

MOYOBAMBA, 03 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS ROMERO KARIN CORINA DNI: 32645104 ORCID 0000-0002-6867-0778	Firmado digitalmente por: KCROJAS el 03-09-2022 00:25:02

Código documento Trilce: TRI - 0426312