



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una  
institución de educación Superior – Lima,

2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciadas en Administración**

**AUTORAS:**

Prado Imán, Cinthia Yazmin (orcid.org/0000-0003-3999-130X)

Silva Saldarriaga, Alexandra Mireya (orcid.org/0000-0003-0848-2297)

**ASESORA:**

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres por apoyarme en cada paso de mi formación profesional y motivarme en todo este camino a pesar de las dificultades. Sin su aliento no estaría cumpliendo esta meta, su esfuerzo junto con el mío lo llevaré siempre presente en mi mente y corazón.

Prado Imán, Cinthia Yazmin

A mi madre por su apoyo, sin ella no lo habría logrado. Por su ejemplo de perseverancia y confianza los cuales me motivaron en mi carrera.

A mi padre por su ejemplo de superación y perseverancia que me sirvieron para continuar y llegar a la meta de manera exitosa.

Silva Saldarriaga, Alexandra Mireya

## **Agradecimiento**

A Dios por iluminarme, brindarme sabiduría, entendimiento durante este tiempo

A mi familia por sus palabras de aliento.

A la universidad por su formación profesional.

A mi asesora por compartir sus conocimientos.

A mis amigos por demostrarme su amistad

Las autoras

## Índice de contenidos

Carátula.....	
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Índice de contenido.....	IV
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	VIII
i	
Abstract.....	viVI
II	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV RESULTADOS.....	16
4.1. Informe de aplicación del instrumento cuestionario	16
4.2. Informe de aplicación del instrumento guía de entrevista	24
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
VIII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS.....	54

Índice de tablas

**Tabla 1** *Personal de la institución superior .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 2** *Valoración del estrés laboral en la proactividad del trabajador. ....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 3** *El estrés laboral y la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022 .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 4** *Valoración de la influencia del estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores.....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 5** *El estrés laboral y la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 6** *Valoración de la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores.....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 7** *Existe una relación significativamente entre el estrés laboral y el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 8** *Identificación de las características que tiene el estrés laboral.....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 9** *Valoración de la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 10** *El estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022 .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 11** *MEFI.....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 12** *MEFE .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 13** *ANALISIS FODA.....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 14** *Cronograma de actividades .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 15** *Materiales Principales .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 16** *Cronograma de actividades .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 17** *Costos incurridos .....* **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 20** *Cronograma de actividades* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 21** *Costos incurridos* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 23** *Cronograma de actividades* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 24** *Materiales principales*..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 26** *Ingresos y egresos de una institución educativa superior en Lima*  
..... **¡Error! Marcador no definido.**

**Tabla 27** *Evaluación del beneficio sobre costo* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal evaluar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una Institución de educación superior de Lima, 2022. Se empleó una metodología aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, se empleó la muestra censal que estuvo conformada por 70 colaboradores de la institución. Se emplearon las técnicas de recolección de datos denominada encuesta y entrevista para obtener resultados más confiables y precisos. Los resultados demostraron que existe un alto índice de estrés laboral los cuales afectan al colaborador en su desempeño, productividad, salud mental, física, habilidades, conocimientos y destrezas siendo este un grave problema en la organización. Conllevando altos niveles de rotación de personal, ausentismo laboral, desgaste emocional, ineficiencia en las labores y bajos ingresos los cuales no permiten el logro de metas y/o objetivos organizacionales afectando su crecimiento profesional. Además, que las actitudes, intereses, clima laboral, confraternidad, interacción y escucha activa son los principales factores que han conducido al agotamiento físico y mental, de tal manera que afecta al cumplimiento de sus labores. Se concluyó que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal, el cual reflejó un coeficiente de  $Rho = 0.631$  y  $sig. = 0.000b$ .

**Palabras Clave:** Estrés laboral, calidad de vida, desempeño del personal, clima organizacional.

### **Abstract**

The main objective of this investigation was to evaluate the influence of work stress on the performance of the personnel of a higher education institution in Lima, 2022. An applied, quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational methodology was used, the census sample was used, which It was made up of 70 collaborators of the institution. Data collection techniques called survey and interview were used to obtain more reliable and accurate results. The results showed that there is a high rate of work stress which affects the collaborator in their performance, productivity, mental and physical health, abilities, knowledge and skills, this being a serious problem in the organization. Leading to high levels of staff turnover, absenteeism, emotional exhaustion, inefficiency in work and low income which do not allow the achievement of organizational goals and / or objectives affecting their professional growth. In addition, that attitudes, interests, work environment, fellowship, interaction and active listening are the main factors that have led to physical and mental exhaustion, in such a way that it affects the fulfillment of their work. It was concluded that job stress is significantly related to staff performance, which reflected a coefficient of  $Rho = 0.631$  and  $sig. = 0.000b$ .

**Keywords:** Work stress, quality of life, staff performance, organizational climate

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas en el mundo dedicadas a impartir educación superior se han visto perjudicadas por la pandemia Covid-19, afectando sus bajas ventas, así como despidos masivos de trabajadores quienes resultaron los más afectados. Apaza *et al.* (2020) manifiesta que, dada la coyuntura, el 75% de instituciones públicas y privadas cerraron sus puertas de manera indefinida. Lo cual conlleva a la incertidumbre de poder volver a retomar a la normalidad sus actividades, creando así una amenaza directa al no dar una respuesta inmediata ante los cambios suscitados por no contar con un plan de contingencia, afectando así el desarrollo del entorno institucional.

Arias (2017) señala que el estrés laboral muestra alto nivel del síndrome de agotamiento. Al aplicar instrumentos de estrés se obtuvieron resultados que el 59% de trabajadores presentan un grado superior de estrés y 41% muestra cansancio emocional. Los procesos de cambios son muy complicados en las empresas, ya que no todos los colaboradores pueden adaptarse a las diversas condiciones de trabajo bajo presión ya sea de forma remota y/o presencial. De tal manera, ante estas situaciones tan repentinas se requieren aplicar nuevas estrategias, métodos, cuya finalidad es ser más eficientes y eficaces, creando ventajas competitivas a largo plazo que beneficie el entorno empresarial.

Asimismo, Del Valle (2018) indica que la evaluación del desempeño en el personal se orienta a detallar e informar a los trabajadores la manera en cómo están desempeñando sus funciones en su centro de labores, permitiendo realizar planes de mejora continua para su correcto y oportuno desenvolvimiento, cabe recalcar que es importante el compromiso, clima laboral, destreza, disponibilidad inmediata y uso de habilidades de todos en la institución sin distinción alguna, cuya finalidad se enfoque en el cumplimiento de las metas. Por lo tanto, se afirma que la aplicación de este instrumento es un medio para subsanar los altos niveles de estrés laboral, bajo rendimiento y sobre todo ser capaz de lograr los objetivos organizacionales y profesionales.

Las principales causas de estrés laboral son: la falta de formación para calificar personal profesionalmente, divulgar información deficiente acerca de las decisiones de la empresa, el racismo, el favoritismo en el ambiente laboral. Por otro lado, la competencia en el trabajo y las pocas oportunidades de crecimiento profesional a diferencia, de otros casos de trabajadores que están expuestos a bajos niveles de estrés que pueden trabajar con una mayor eficiencia, así como calidad de vida y mejores condiciones laborales. (Ferreira *et. al*, 2021)

Situándonos en el contexto, las instituciones de educación superior ofrecen cursos, diplomados y seminarios de alta especialización a diferentes sectores tanto público como privado en el ámbito de la salud, educación, comercio y la banca. Es necesario que el personal se adapte a las exigencias del nuevo entorno de trabajo de acuerdo con los diferentes cambios globales, porque los clientes buscan nuevas formas de enseñanza desde la comodidad de su hogar. Rochabrun *et al.* (2021) indican que las empresas deben buscar concientizar y enfrentar el estrés en los ambientes de trabajo para reducirlo y revertirlo encauzando la energía hacia la productividad, tomando medidas para minimizar lo negativo de estas situaciones, reducir el riesgo de enfermedad, agotamiento físico y mental.

Acorde con lo expuesto, es importante que una institución dedicada a impartir educación de nivel superior en Lima tenga bajo control las diferentes dificultades que pueda tener el colaborador lo cual permita alcanzar los objetivos y enfrentar las diferentes adversidades que se presenten dada la coyuntura.

Con respecto a lo expuesto se procede a determinar el problema general: ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal en una institución de educación superior, Lima 2022? Y como problemas específicos:(a) ¿cómo influye el estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022?; (b) ¿cómo influye el estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022?; (c) ¿Cómo influye el estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022?; (d) ¿Qué características tiene el estrés laboral en una institución de educación superior en Lima,2022?.

Esta investigación se justifica desde el ámbito práctico porque ha surgido un problema específico, el cual necesita de una inminente solución (Martínez, 2019). Tal es el caso, de los colaboradores de estudio, los cuáles no logran desempeñarse correctamente en sus funciones por el alto índice de estrés que existe en la institución. De igual manera, se justifica en lo económico, ya que da cabida a una eficiente utilización de los recursos, actividades y procedimientos, permitiendo un aumento en la rentabilidad (Ríos, 2017). Finalmente, se justifica en lo social, porque existe una determinada problemática que aflige a una comunidad, población u organización (Maldonado, 2018).

Luego, como objetivo general tenemos: evaluar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal en una institución de educación superior de Lima, 2022. Y como objetivos específicos: (a) analizar la influencia del estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022; (b) explicar la influencia del estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022; (c) examinar la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022. Y por último (d) Identificar las características que tiene el estrés laboral en una institución de educación superior en Lima, 2022.

Finalmente, se establece la hipótesis general: El estrés laboral tiene una influencia directa en el desempeño de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022. Y como hipótesis específicas: (a) El estrés laboral influye positivamente en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022; (b) el estrés laboral influye significativamente en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022; (c) La influencia del estrés laboral es alta en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para ahondar en el tema y las variables estudiadas, se consideraron diferentes investigaciones. En el ámbito internacional, según Onofre y Olano (2019) en Quito en su investigación *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas, Quito*. Como principal finalidad tuvo determinar el nivel existente de la relación del estrés laboral y el desempeño laboral. La metodología que se utilizó fue de corte transversal, no experimental y correlacional. El instrumento empleado fue el cuestionario. Además, la población estudiada fue personal entre 24 y 53 años. Finalmente, esta investigación concluyó que la experiencia de la variable es un trance anticipado direccionado a la salida, además estos escasos grados donde no existe un acuerdo mutuo se convierten en conductas de búsqueda de trabajo.

De la misma manera Hernández, *et. al* (2020) en Colombia en su estudio *la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa lgm gestión empresarial S.A.S*. Cuyo estudio tuvo como objetivo fundamental determinar los estresores que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa LGM Gestión Empresarial S.A.S. La investigación contó con un diseño de corte transversal, descriptiva con enfoque mixto. La población estudiada fueron 5 trabajadores y el instrumento empleado fue el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas. Se concluyó, que en dicha empresa el nivel de estrés laboral es bajo y que son pocos los estresores laborales que se presentaron en la empresa.

Santacruz (2017) en su investigación *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*, presenta como objetivo principal mejorar el nivel de desempeño laboral en los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y como tipo de investigación, exploratoria, descriptiva y explicativa. De igual manera, en población contó con 128 trabajadores de la entidad. El instrumento empleado fue el cuestionario y se concluyó que el clima laboral influye en la motivación guardando una conexión de manera directa con el desempeño del colaborador.

Amaya y Salvatierra (2021) presentó el estudio *El estrés laboral y su influencia en el desempeño organizacional*, Colombia. El objetivo principal fue determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores de una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020. La metodología empleada fue cualitativa y descriptiva y la población fueron 121 trabajadores analizados a través de un cuestionario. Concluyendo que la falta de motivación, el agotamiento físico, y los requerimientos intensivos de las organizaciones son elementos importantes y el estrés es el mayor oponente para el desempeño, logro de metas y productividad de los colaboradores.

Por otro lado, a nivel nacional, Rentería (2021) en Chiclayo en su investigación *influencia del estrés en el rendimiento laboral de los colaboradores de la financiera Caja Sipán – Chiclayo*. La cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia del estrés y el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores de la entidad en estudio. Presentando como metodología un enfoque cuantitativo con un diseño transversal, no experimental dado que no se manipularon variables. Como población estudió a 42 trabajadores a través de un cuestionario. Asimismo, dicho estudio concluyó que no existe una influencia del estrés en el rendimiento de los colaboradores de la organización.

De acuerdo con Palomino (2018) en Huancayo, con su investigación *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017*. Buscó como objetivo relevante determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017. Igualmente, se aplicó una metodología con diseño descriptivo correlacional de corte transversal y de tipo aplicada descriptiva. La población definida son 300 trabajadores, siendo la encuesta la técnica para recopilar información. En consecuencia, se llegó a la conclusión que el estrés afecta al desempeño de los trabajadores en un 95%.

Abanto *et al.* (2019) en su investigación *Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019*, Universidad César Vallejo; tiene como objetivo evaluar el efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora y un tipo de

investigación de alcance descriptivo, transversal no experimental. La población de estudio fueron 33 colaboradores administrativos, empleando como instrumento el cuestionario y teniendo como conclusión que se observa alto nivel de estrés agudo en sus colaboradores, se necesita trabajar más en su mejoramiento, práctica y mejorar las condiciones de trabajo.

Echevarría *et al.* (2018) realizó un estudio de *Estrés Y Desempeño Laboral De Los Colaboradores Administrativos Del Régimen Laboral Por Contrato Administrativo De Servicios – CAS De La Universidad Nacional De Trujillo, 2018*, Universidad César Vallejo; cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen Laboral del Contrato Administrativo de Servicios-CAS, el tipo de investigación fue transversal descriptivo, no experimental u observacional. La población fue 120 trabajadores y el instrumento definido fue el cuestionario. Por lo que, se concluyó que existe relación negativa dado que los colaboradores al encontrarse en el régimen laboral están expuestos a una toma de decisiones no favorables para ellos.

Albites y Terrones (2020) *Influencia del teletrabajo en la prevención del síndrome burnout de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico privado los libertadores, Trujillo año 2020*, Universidad Privada Antenor Orrego; tuvo como objetivo de determinar la influencia del teletrabajo en el síndrome de burnout en los trabajadores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Los Libertadores, Trujillo año 2020. La metodología fue de tipo transversal, descriptiva correlacional. La población fue 35 trabajadores del instituto y el instrumento empleado fue el cuestionario, concluyendo que la relación entre las variables teletrabajo y Síndrome de Burnout, deben ser capacitados sobre el manejo de nuevas herramientas de tecnología, ya que repercute al desgaste ocupacional.

En el ámbito local, Morales (2021) en Piura en su estudio *estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas Covid - 19 del hospital José Cayetano Heredia - Piura, mayo 2021*. Como objetivo principal precisar el nivel de estrés laboral en los licenciados en enfermería en las áreas Covid - 19 del Hospital José Cayetano Heredia - Piura 2021. La metodología utilizada fue de corte transversal con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, trabajó con una sola variable. La población

fue establecida por 85 licenciados y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente, se concluyó que el 60% de los profesionales de la salud manifiesta un estrés medio de un alto nivel de estrés de 37.65% y como último un nivel de bajo estrés de 2.35%, revelando los datos que esto sucede en situaciones difíciles, mala comunicación, diferencias entre colegas, sucesos inesperados, falta de personal, falta de tiempo, miedo al contagio y angustias.

Vásquez (2021) presentó su investigación *Medición del nivel de estrés laboral de docentes que realizan trabajo remoto en dos instituciones de educación básica de Piura durante la crisis de la COVID-19*, trabajo presentado en la Universidad de Piura. El objetivo general fue realizar un análisis descriptivo del nivel de estrés laboral que presentan los docentes de dos instituciones educativas de la ciudad de Piura durante la crisis del COVID-19, el tipo de investigación descriptiva, nivel no experimental y diseño transversal. La población estuvo conformada por 158 docentes y el instrumento fue el cuestionario. Por último, se concluye que hace falta una oportuna mejora para desarrollar y direccionar planes de salud ocupacional orientados a permitir tener estabilidad en salud mental de colaboradores, gestionando de forma adecuada la variable psicosocial.

Novillo (2018) en su estudio *Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud María Goretti - Castilla - Piura, 2017*, Universidad Alas Peruanas; tuvo como objetivo medir las dimensiones de cómo el índice de estrés laboral se encuentra en la institución, utilizando un tipo de investigación descriptiva, correlacional con diseño no experimental. La población constó de 70 trabajadores y la técnica de recopilación fue la encuesta. Por último, se llegó a la conclusión que los colaboradores se ubican en un nivel medio alto de estrés y que factor influyente es el tiempo de servicio y contundente generando perjuicio interno para desempeñar sus funciones.

A continuación, se muestran las bases teóricas de la variable independiente, según Vidal (2018) el estrés es un grupo de reacciones físicas, psicológicas, cognitivas y conductuales que afecta al ámbito laboral y personal. Es algo que no se puede evitar, pues cualquier cambio de necesidad de adaptación origina estrés. Muchas de las situaciones vividas a lo largo de la vida son estresantes, ya sean positivas y negativas, pero algo muy claro es que el estrés no siempre es nocivo y perjudicial, si no que en muchas oportunidades es el principal motor que impulsa a

lograr los objetivos propuestos. Sin embargo, si el estrés se mantiene o logra alcanzar niveles patológicos, sus consecuencias pueden ser diversas en el aspecto de la salud, vida personal e inclusive en la situación profesional conllevando a tener resultados negativos para los resultado que desean alcanzar.

Considerando a Portero (2019) manifiesta que es un fenómeno que es estudiado de diferentes formas y en diferentes situaciones que han resultado muchas veces contradictorias en distintas ocasiones, lo cual produce falta de aprobación y confiabilidad en su definición. De esta forma se encuentra que distintos aspectos de tipo personal, social, ambiental y laboral son utilizados para definir e interpretar este concepto.

Según, OMS (2019) el estrés laboral es uno de los principales riesgos y/o factores que amenaza a la salud física y mental en los últimos años. Actualmente contar con las herramientas necesarias es importante ya que permite saber cómo hacerles frente a aquellos cambios que atraviesan cada vez de la mejor manera, además es una inversión y es un tema donde las áreas de Recursos Humanos pueden realizar iniciativas de forma práctica y favorable. De acuerdo al análisis de estudio realizado por la compañía de salud, la noción de inseguridad y cambios que se originan en el ambiente laboral han indicado que el 45% de los residentes en España sufren estrés vinculado con el trabajo. Esto quiere decir que hubo un aumento de 9 puntos desde enero 36% y de 11 respectivamente a las semanas de distancia social 34%.

Por otra parte, Pacheco (2020) expone que las dimensiones del estrés laboral son (a) sobre carga laboral, (b) control sobre las actividades laborales, (c) desgaste emocional, (d) desequilibrio entre esfuerzo y retribución, (e) apoyo institucional. Estas 5 dimensiones se emplean para medir el estrés laboral.

García (2016) expresa que el estrés laboral es aquel que perjudica de forma negativa al colaborador ya sea de forma física y psicológicamente viéndose esto manifestado en la eficiencia o ineficiencia que se muestra en el centro de labores; por otra parte estos hechos se deben a las exigencias en el trabajo, desgaste emocional, desequilibrio y sobre todo la ausencia de apoyo por parte de la compañía, además esto lleva a que le genere frustración y falta de motivación para poder desarrollar sus funciones. Así los factores para medir el estrés laboral son: (a) sobre carga laboral, (b) desgaste emocional, (c) apoyo institucional.

Por otro lado, en la segunda variable Desempeño del Personal, se encuentra a Pedraza (2020) quien manifiesta que el desempeño laboral son aquellos comportamientos y/o acciones que son muy importantes para el logro de los objetivos organizacionales. Estos pueden ser medidos en aspectos de competencia de una firma, que servirá para identificar el nivel de aporte del personal. Logrando así una mejora continua con el cumplimiento de las normas, metas y políticas establecidas. Pero para entender mejor la variable investigada, se presentarán otras definiciones para un mejor conocimiento.

Para Palací (2018) expresa que el desempeño laboral es el valor que se desea obtener de cada colaborador en un tiempo determinado, contribuyendo a su colaboración eficaz y eficiente. Asimismo, Whetten *et al.* (2017) definen al desempeño laboral como el producto de una buena motivación junto con la capacidad de comprometerse con sus funciones.

Según Bizneo (2019) evidencia que existen métodos de evaluación del desempeño: (1) autoevaluación; (2) evaluación de 90°; (3) evaluación de 180°; (4) evaluación de 360°; (5) evaluación forzada; (6) escala gráfica; asimismo menciona que estos métodos y/o modelos son vitales para la organización, formando parte de su rendimiento oportuno y preciso dentro de la organización.

Según Boada (2018) nos presenta las dimensiones que tiene el desempeño laboral: (1) proactividad; (2) capacidad de servicio; (3) conocimientos en el trabajo; por lo tanto, hace hincapié de aquellos ámbitos que influyen directamente en el desempeño, así como la capacidad de adaptarse a los diversos cambios que se puedan presentar.

Según Palacios (2018) nos muestra que existen diversos elementos que contribuyen en el desempeño laboral: (1) retribuciones monetarias y no monetarias; (2) satisfacción en relación con las tareas asignadas; (3) habilidades, aptitudes y competencias para realizar actividades asignadas; (4) capacitación y desarrollo constante de los colaboradores; (5) factores motivacionales y conductuales; (6) clima organizacional; (7) cultura organizacional; (8) expectativas del empleado.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación fue de tipo aplicada, como lo indica Sampieri *et al.* (2018) porque brinda solución a diversos problemas presentes en organizaciones. De igual manera, fue utilizada para poder identificar una alternativa de solución a problemas cotidianos, aplicando nuevas herramientas tecnológicas. Por ello, se investigó a una institución dedicada a brindar servicios educativos de nivel superior.

Del mismo modo, fue de enfoque mixto porque en la investigación se emplearon técnicas de recojo de datos cuantitativa (cuestionario) y cualitativas (entrevista) lo cual permitió analizar a mayor profundidad las variables de estudio, logrando obtener datos más precisos y detallados (Ríos, 2017).

Por lo consiguiente, el diseño fue de tipo no experimental, dado que no se manipularon las variables de estudio. Con respecto al tiempo fue de corte transversal dado que los datos se recolectaron en un periodo de tiempo, con la finalidad de detallar las variables y posteriormente analizarlas respecto sus incidencias en el contexto dado (Hernández, *et. al* 2010).

Finalmente, se pretendió demostrar la influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal. Por ello, la investigación se estableció correlacional causal, ya que tuvo como objetivo entender la influencia, relación y grado de asociación que existe en una determinada variable con otra (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **3.2.1. Variable independiente: estrés laboral**

###### **Definición conceptual**

García (2016) indica que es el conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, conductuales y cognitivas que afecta negativamente al colaborador de forma física y psicológica manifestándose en el grado de ineficiencia laboral.

###### **Definición operacional**

Se midió mediante las dimensiones de sobrecarga laboral, desgaste emocional y apoyo.

### **Indicadores**

Tareas, tiempo, lugar, ganas de trabajar, motivación, reconocimiento, frustración, condiciones de trabajo, materiales de trabajo, equipos de trabajo.

### **Escala de medición**

Ordinal: Likert

## **3.2.2. Variable dependiente: desempeño del personal**

### **Definición conceptual**

Choi *et al.* (2018) manifiestan que el desempeño del personal son acciones o comportamientos definidos de cada individuo que se lleva a cabo en un tiempo determinado. Estas conductas de uno o varias personas ya sea diferente periodo contribuye a la eficiencia organizacional.

### **Definición operacional**

Se midió mediante las dimensiones de proactividad, capacidad de servicio, conocimiento en el trabajo.

### **Indicadores**

Cooperación, iniciativa, eficacia, eficiencia, participación, adaptabilidad, asistencia, conocimiento del puesto, capacidad de respuesta, logro de metas.

### **Escala de medición**

Ordinal: Likert

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población:**

Es el total de las unidades estudiadas, que comprenden los atributos necesarios, para ser considerados como tales. Estas unidades son individuos, objetos, conglomerados hechos o fenómenos que muestran los rasgos necesarios para la investigación. Por otro lado, es aquel conjunto finito o infinito que tienen características en común (Ñaupas 2018).

En esta investigación, la población estuvo constituida por todos los trabajadores que laboran en la institución superior en Lima, 2022, siendo estos 70 de diferentes áreas desde gerencia hasta comercial, representando una población finita cuya muestra es censal.

**TABLA 1***Personal del instituto superior*

Áreas	N° de trabajadores
Gerencia	4
Marketing	4
Coordinador de ventas	1
Área comercial	52
Dirección académica	5
Recursos humanos	2
Servicio de limpieza	2
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>

*Nota.* Datos proporcionados por el instituto

**Criterios de selección:****- Inclusión:**

Colaboradores de una institución de educación superior con edades de 24 a 53 años que se encuentren laborando en la organización.

**- Exclusión**

Personal que se encuentre en periodo vacacional o con descanso médico.

**3.3.2. Muestra**

Para Rivas (2018) manifestó que es una parte representativa de un número; es decir, cuando se estudia una población grande y numerosa como los alumnos o maestros de un colegio, es necesario tomar solo una parte es por ello que la muestra se considera como una fracción de una población determinada siendo así una parte representativa de la población que se pretende estudiar. Del mismo modo, Niño (2019) señala que cuando la población es igual o menor a 50 individuos su tamaño se iguala a la muestra ( $N=n$ ). Por esta razón se considera tomar la misma cantidad de 50 personas para la muestra.

### **3.3.3. Muestreo**

Niño (2019) indicó que es una técnica muy confiable que mediante ella se logra determinar o calcular la muestra de una población, dentro de las pautas para lograr la seguridad de su confiabilidad que es fundamental para poder realizar una investigación más veraz. Menciona dos tipos de muestreo: probabilístico y no probabilístico. Detalla que este último es el más acorde para tener mejores resultados en la investigación, permitiendo recolectar más rápida la información.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

Carrero (2018) consideró que las técnicas e instrumentos de recolección de datos constituyen parte de la metodología cuyo objetivo principal es recoger la información del estudio acorde con su tipo de investigación, donde se utilizan diferentes técnicas e instrumentos. De tal manera, recalca que el uso correcto de estos instrumentos permite obtener información real que servirá para saber deducir los resultados y darles una solución.

De acuerdo al enfoque mixto de la investigación, se utilizaron las técnicas de la encuesta y la entrevista ya que permitieron darle una perspectiva más concisa a la investigación. Según, Sánchez (2020) mencionó que la encuesta es importante dentro de una investigación, ya que permite tener conocimientos de nuestra población objetiva; es así que la encuesta se aplicó específicamente a una muestra de la población para tener una noción representativa de la totalidad. Amaya, *et. al* (2017) indicó que la entrevista es una herramienta de recolección de datos para investigaciones cualitativas, permitiendo obtener datos sobre el sujeto de estudio de tal manera que permita la interacción entre el entrevistado e investigadores.

### **3.4.2. Instrumentos**

Por ello, en este estudio se emplearon los instrumentos del cuestionario y la guía de entrevista. Asimismo, Meneses (2016) señaló que el cuestionario es un instrumento encargado de medir las variables de la investigación que van acorde con la problemática de estudio. El cuestionario estuvo constituido por 20 ítems con escala ordinal, el cual fue dirigido al personal de una institución de educación superior en Lima. Mientras que la guía de entrevista estuvo conformada por 11 preguntas que se aplicaron al Gerente General de dicha institución.

### **3.5. Procedimientos:**

Para un buen procedimiento en la investigación, se aplicó la prueba de confiabilidad de Cronbach en el instrumento elegido: el cuestionario. Este mismo, permitió realizar una correcta ejecución de recojo de información, cuya finalidad fue obtener información precisa, arrojando una confiabilidad para la variable de estrés laboral 0,811 y para la variable desempeño del personal 0,809.

En el cuestionario se aplicaron 20 ítems, los cuales 10 ítems estuvieron relacionados con las dimensiones de la primera variable estrés laboral y 10 ítems se relacionan con las dimensiones de la segunda variable desempeño del personal; el cuestionario estuvo dirigido a los colaboradores de una institución de educación superior que se realizaron en 3 semanas para poder recopilar los datos a través del siguiente link [https://docs.google.com/forms/d/1VBH2sGzxSnKNcFYnSgDhjS\\_DyybFicArnzEUZPmyEko/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/1VBH2sGzxSnKNcFYnSgDhjS_DyybFicArnzEUZPmyEko/edit#responses) que fue enviado a través de WhatsApp a los colaboradores.

Asimismo, la guía de entrevista constó de 11 preguntas relacionadas a las variables de investigación la cual fue aplicada al gerente general bajo la modalidad virtual mediante la herramienta de zoom; dicha entrevista tuvo una duración de 30 minutos aproximadamente cuya fecha fue coordinada con previo aviso, además el instrumento fue grabado para posteriormente analizar y redactar lo expresado del entrevistado, permitiendo que la investigación obtenga resultados respecto a la relación a las variables de estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Para obtener la información se realizó a través de las mencionadas técnicas e instrumentos de investigación, por ello la información fue examinada acorde a los instrumentos que se utilizaron. Para el cuestionario se utilizó el Software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V.26; un programa de análisis de datos que tiene por finalidad realizar el análisis estadístico para definir e interpretar la relación existente entre variables de estudio. Donde los datos serán representados en tablas mediante su escala y nivel de correlación Rho de Spearman que darán respuesta a los objetivos e hipótesis establecidos en la investigación.

Mientras que, en el instrumento de la guía de entrevista se realizó el análisis a través de la redacción de la información brindada por parte del gerente general, cuyo objetivo primordial es contribuir a plasmar lo más preciso y conciso para nuestra investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación fue desarrollada bajo los principios éticos recogidos en la Universidad César Vallejo y presentados en su código de ética, (2022) el cual posee un rol importante donde la investigación considera criterios de ética y moral del ser humano que está presente en la investigación. Por ende, para destacar la fiabilidad y conformidad del estudio, se desarrolló bajo las Normas APA 7ma edición y el programa de Turnitin, cuya finalidad fue proteger los derechos de los autores evitando plagio. Asimismo, toda información brindada fue cuidada con total confidencialidad; por ello los resultados que se van a obtener serán manejados con cautela para así demostrar que la información presentada en el estudio fue veraz, confiable y concisa demostrando su autenticidad.

Además, en la investigación presentada cabe resaltar principios éticos tales como privacidad de información, justicia, confidencialidad. Asimismo, el estudio guardó con total discreción la información brindada y fue veraz al analizar los resultados obtenidos. De tal manera se pretendió demostrar responsabilidad en el desarrollo con total sensatez y seriedad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del instrumento cuestionario

Para la obtención de los resultados se aplicó el instrumento a los colaboradores de una institución de educación superior, con el objetivo de evaluar las variables Estrés Laboral y Desempeño del Personal en base a la puntuación de las respuestas por medio de su presentación en escala de Likert con las categorías totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), en totalmente en desacuerdo (1).

#### 4.1.1. Objetivo específico 1:

Analizar la influencia del estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022.

**Tabla 2**

*Valoración del estrés laboral en la proactividad del trabajador.*

	Alternativas										TOTAL	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
En la organización existe la cooperación	21	30	28	40	12	17.14	9	12.86	0.0	0.0	70	100
Resuelve sólo los problemas	5	7.14	19	27.14	20	28.57	15	21.43	11	15.71%	70	100
Logra las metas asignadas	31	44.29	25	35.71	10	14.29	4	5.71	0.0	0.0	70	100
Aprovecha al máximo los recursos	21	30	35	50	11	15.71	3	4.29	0.0	0.0	70	100

En la tabla 2, mediante la valoración del estrés laboral en la proactividad el trabajador demostró que en la organización existe la cooperación, fue calificado con un 40% de acuerdo, en el ítem resuelve sólo los problemas, el 28.57% están indecisos; en el ítem logra las metas asignadas, el 44.29% están totalmente de acuerdo; en el ítem aprovecha al máximo los recursos, el 50% está de acuerdo.

De lo calificado anteriormente se puede inferir que los colaboradores de una institución educativa superior de manera interna cumplen con lo solicitado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales aprovechando los recursos brindados, sin embargo, el trabajador en ocasiones resuelve algún inconveniente presentado de manera inesperada.

**Hipótesis específica 1:**

**H1:** El estrés laboral influye positivamente en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022.

**Tabla 3**

*El estrés laboral y la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022*

Método	Detalle	Aspectos	ESTRÉS LABORAL	PROACTIVIDAD
Rho de Spearman	ESTRES LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	PROACTIVIDAD	N	70	70
		Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

En la tabla 3, se determinó la relación existente del estrés laboral y la proactividad del trabajador, el cual reflejo un coeficiente de Rho 0,625 y sig. = 000b, siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación significativamente, permitiendo **ACEPTAR** la primera hipótesis específica, debido a que el estrés laboral se relaciona con la productividad del colaborador en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral el colaborador disminuirá su productividad.

#### 4.1.2. Objetivo específico 2:

Explicar la influencia del estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.

**Tabla 4**

*Valoración de la influencia del estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores*

	Alternativas										TOTAL	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
La actitud del jefe influye en su buen desempeño	27	38.57	21	30	19	27.14	3	4.29	0.0	0.0	70	100
La adaptabilidad rápida permite cumplir con el trabajo	35	50	16	22.86	14	20	5	7.14	0.0	0.0	70	100
En la organización la asistencia es valorada	33	47.14	19	27.14	14	20	4	5.71	0.0	0.0	70	100

En la tabla 4, mediante la valoración del estrés laboral en la capacitación de servicio de los colaboradores, en el ítem demostró que la actitud del jefe influye en su buen desempeño, el 38.57% está totalmente de acuerdo; en el ítem la adaptabilidad rápida permite cumplir con el trabajo, fue calificado el 50% está totalmente de acuerdo; en el ítem la organización la asistencia es valorada, el 47.14% está totalmente de acuerdo.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que, en la institución educativa superior, existen altos porcentajes relacionados con la actitud de los miembros de la organización que influyen en su buen rendimiento, adaptabilidad y logró de objetivos, además de mencionar aquello que permite saber afrontar al estar en situaciones bajo presión.

### Hipótesis específica 2:

H2: El estrés laboral influye significativamente en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.

**Tabla 5:**

*El estrés laboral y la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022*

Método	Detalle	Aspectos	ESTRÉS LABORAL	CAPACIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,719**
	ESTRÉS LABORAL	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	CAPACIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

En la tabla 5, se determinó la relación existente del estrés laboral y la capacidad de servicio de los colaboradores, el cual refleja un coeficiente de Rho 0,719 y sig. = 000b, siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación significativamente, permitiendo **ACEPTAR** la segunda hipótesis específica, debido a que el estrés laboral se relaciona con la capacidad de servicio de los colaboradores en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral el colaborador disminuirá su capacidad de servicio.

#### 4.1.3. Objetivo específico 3:

Examinar la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.

**Tabla 6**

*Valoración de la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores*

	Alternativas										TOTAL	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Conoce las tareas de su puesto de trabajo	41	58.57	11	15.71	13	18.57	5	7.14	0.0	0.0	70	100
Su desempeño asegura altos niveles de satisfacción laboral	32	45.71	19	27.14	17	24.29	2	2.86	0.0	0.0	70	100
El logro de metas se refleja en los objetivos organizacionales	31	44.29	26	37.14	9	12.86	4	5.71	0.0	0.0	70	100

En la tabla 6, mediante la valoración de la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores; en el ítem demostró que el personal conoce las tareas de su puesto de trabajo, el 58.57% está totalmente de acuerdo; en el ítem su desempeño asegura altos niveles de satisfacción laboral, el 45.71% está totalmente de acuerdo, en el ítem el logro de las metas se refleja en los objetivos organizacionales, el 44.29% está totalmente de acuerdo.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que el trabajador conoce sus funciones a realizar diariamente, está consciente que su desempeño le asegura la permanencia en la institución y sobre todo lograr alcanzar las metas organizacionales. Asimismo, refleja cuán importante es el conocimiento para no generar posibles falencias laborales.

### **Hipótesis específica 3:**

**H3:** La influencia del estrés laboral es alta en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.

**Tabla 7**

*Existe una relación significativamente entre el estrés laboral y el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.*

Método	Detalle	Aspectos	ESTRÉS LABORAL	CONOCIMIENTO EN ELTRABAJO
Rho Spearman	de	Coeficiente de correlación	1,000	,743**
		ESTRÉS LABORAL	Sig. (bilateral)	,000
		N	70	70
		CONOCIMIENTO EN ELTRABAJO	Coeficiente de correlación	,743**
Spearman	de	Coeficiente de correlación	,743**	1,000
		EN ELTRABAJO	Sig. (bilateral)	,000
		N	70	70

En la tabla 7, se determinó la relación existente del estrés laboral y el conocimiento de los colaboradores, el cual refleja un coeficiente de Rho 0,743 y sig. = 000b, siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación significativamente, permitiendo **ACEPTAR** la tercera hipótesis específica, debido a que el estrés laboral se relaciona con el conocimiento de los colaboradores en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral influirá significativamente en el conocimiento del colaborador.

#### **4.1.4. Identificar las características que tiene el estrés laboral en una institución de educación superior en Lima, 2022.**

**Tabla 8**

*Identificación de las características que tiene el estrés laboral*

	Alternativas												TOTAL	
	5		4		3		2		1		TOTAL			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Realiza diariamente tareas que no corresponden a su puesto de trabajo.	4	5.71	13	18.57	19	27.14	21	30	13	18.57	70	100		
Cada colaborador cumple sus funciones en su horario.	24	34.29	24	34.29	16	22.86	6	8.57	0.0	0.0	70	100		
El lugar de trabajo es el adecuado para desempeñarse.	25	35.71	30	42.86	12	17.14	3	4.29	0.0	0.0	70	100		

Le gusta el trabajo remoto.	13	18.57	12	17.14	27	38.57	15	21.43	3	4.29	70	100
La motivación mejora su estado de ánimo para trabajar	40	57.14	17	24.29	10	14.29	3	4.29	0	0.0	70	100
Existe reconocimiento por los logros en el trabajo	23	32.86	25	35.71	17	24.29	5	7.14	0	0.0	70	100
Se siente frustrado si no valoran su desempeño	28	40	18	25.71	14	20	9	12.86	1	1.43	70	100
Las condiciones de trabajo son buenas	14	20	35	50	18	25.71	3	4.29	0	0.00	70	100
Cuenta con el material de trabajo adecuado	20	28.57	28	40	18	25.71	4	5.71	0	0.0	70	100
Los miembros del equipo se ayudan	23	32.86	23	32.86	20	28.57	4	5.71	0	0.0	70	100

En la tabla 8, mediante la identificación de las características que tiene el estrés laboral, demostró que si un colaborador realiza diariamente tareas que no corresponden a su puesto de trabajo, el 30% está en desacuerdo; en el ítem cada colaborador cumple con sus funciones en su horario, el 34.29% está totalmente de acuerdo, el lugar de trabajo es el adecuado para desempeñarse, fue calificado un 42.86% de acuerdo; en el ítem le gusta el trabajo remoto, el 38.57% está indeciso; en el ítem la motivación mejora su estado de ánimo para trabajar, fue el 57.14% está totalmente de acuerdo; en el ítem existe el reconocimiento por los logros en el trabajo, el 35.71% está de acuerdo; en el ítem se siente frustrado si no valoran su desempeño, el 40% está totalmente de acuerdo; en el ítem las condiciones de trabajo son buenas, el 50% está de acuerdo; en el ítem cuenta con el material de trabajo adecuado, el 40% está de acuerdo, en el ítem los miembros del equipo se ayudan, el 38.86% está totalmente de acuerdo.

De lo calificado anteriormente, se puede inferir que el colaborador no realiza tareas que no están acorde a su puesto de trabajo, mencionando que desarrollan solo sus actividades designadas en el horario respectivo. Asimismo, indican que el lugar de trabajo es apropiado para desempeñarse sin embargo existen colaboradores que no se encuentran satisfechos con el trabajo remoto, es así que para cierta cantidad de participantes es favorable mientras que la otra parte muestra insatisfacción.

Por otra parte, nos indica que la motivación y la valoración de su trabajo es muy importante para poder realizar el logro de los objetivos organizacionales. Además, recalca que si existe un buen clima laboral se puede trabajar de manera eficaz y eficiente.

#### **4.1.5. Objetivo General: Evaluar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior de Lima, 2022**

**Tabla 9**

*Valoración de la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal*

	Alternativas										TOTAL	
	5		4		3		2		1			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Sobrecarga Laboral	4	6	35	50	27	39	4	6	0	0	70	100
Desgaste emocional	23	32.86	27	38.57	20	28.57	0	0	0	0	70	100
Apoyo institucional	17	24.29	32	45.71	18	25.71	3	4.29	0	0	70	100
Proactividad	8	11.43	48	68.57	14	20	0	0	0	0	70	100
Capacidad de servicio	33	47.14	16	22.86	18	25.71	3	4.29	0	0	70	100
Conocimiento en el trabajo	34	48.57	20	28.57	12	17.14	4	5.71	0	0	70	100

En la tabla 8, mediante la valoración de la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal, demostró que la sobrecarga laboral, fue calificado un 50% de acuerdo; en el ítem desgaste emocional, el 38.57% está de acuerdo; en el ítem apoyo institucional, el 45.71% está de acuerdo; en el ítem proactividad, el 68.57% está de acuerdo; en el ítem capacidad de servicio, el 47.14% está totalmente de acuerdo; en el ítem conocimiento en el trabajo, el 48.57% está totalmente de acuerdo.

De lo calificado anteriormente se puede inferir que el estrés laboral tiene una gran influencia en el desempeño del personal demostrando así que la sobrecarga laboral tiene un impacto significativo en los colaboradores que se desempeñan de forma remota, ocasionando así un desgaste emocional que afecta a la proactividad, capacidad de servicio y conocimiento en el trabajo.

**Hipótesis general:**

**HG:** El estrés laboral tiene una influencia directa en el desempeño de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.

**Tabla 10**

*El estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022*

Método	Detalle	Aspectos	ESTRÉS LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRÉS LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

En la tabla 9, se determinó la relación existente del estrés laboral y el desempeño de los colaboradores, el cual reflejó un coeficiente de Rho 0,631 y sig. = 000b, siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación significativamente, permitiendo **ACEPTAR** la hipótesis general, debido a que el estrés laboral influye con el desempeño de los colaboradores en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral el colaborador disminuirá su desempeño.

## **4.2. Informe de aplicación de la guía de entrevista**

Para el análisis e interpretación de los resultados en cuanto a la aplicación de la guía de entrevista a Verástegui Lázaro, José Carlos, gerente general de una institución educativa superior – Lima, 2022, con el objetivo principal de evaluar las variables “Estrés laboral y Desempeño del personal” desde una perspectiva gerencial y jerárquica para complementar el desarrollo de la problemática. A continuación, se fundamentan:

### **4.2.1. Variable 1: Estrés Laboral**

Respecto al estrés laboral, actualmente se labora de manera remota o también conocido como teletrabajo. Esta modalidad fue adaptada dada la coyuntura Covid-19, por lo que trajo consigo altos índices de deficiencia en el logro de objetivos organizacionales. Una de las áreas con mayores cambios fue la comercial, donde se incrementó un 50% debido a que no todos lograban manejar herramientas tecnológicas, sistemas de información (software), no había estabilidad de red ya que muchos colaboradores son de diferentes distritos. Además, mencionar que trabajar en un mismo ambiente como el hogar, el área de trabajo es muy reducida generando problemas de salud. Por otro lado, es importante recalcar que disminuyó el estrés laboral dado que la rutina diaria de los trabajadores para llegar al centro de labores cesó por un tiempo, sus ingresos fueron netos y evitaron contagiarse durante la pandemia Covid-19.

Se logró evidenciar ausentismo laboral más los días sábados los cuales el colaborador tiene que trabajar, cuando no se encuentra enfocado o concentrado en su gestión diaria y resultado; siendo estos indicios que evidencian estrés dada la presión laboral ejercida en los colaboradores de la institución. Cabe mencionar que laboran 8 horas diarias, pero en el área comercial implica que al tener un equipo corporativo pueda también tener disponibilidad más tiempo, no es una exigencia sin embargo permite lograr objetivos organizacionales y metas diarias.

Después de apropiadamente 6 meses existe bajo rendimiento, disminuye la productividad y más aún porque solicitan constante permisos que no favorece su desarrollo en la organización. Todo esto siendo generado a causa del estrés, principal problema que afecta al desempeño, desarrollo y eficiencia del colaborador.

#### **4.2.2. Variable 2: Desempeño Del Personal**

Respecto al desempeño del personal, no todos los colaboradores logran desempeñarse de la misma manera bajo las condiciones del trabajo actual. Es importante indicar que ellos cumplen con sus funciones determinadas de acuerdo a su puesto de trabajo y horario indicado bajo el régimen laboral. La monotonía y el realizar la misma rutina diario puede aburrir el colaborador en su desempeño, es vital mencionar cuán dinámico es el colaborador al realizar sus funciones desde el hogar ya que se puede desplazar de manera libre.

Para lograr tener un buen clima laboral la empresa realiza pausas activas, reuniones con el equipo de trabajo que realiza RR. HH para que puedan interactuar entre ellos, conocerse y compartir ideas. Las técnicas que se utilizan, son realizar dinámicas diarias en el equipo de trabajo, capacitaciones de manera semanal.

Una de las responsabilidades por parte de la gestión organizacional es lograr la motivación en los colaboradores, por ello se realiza feedback, dinámicas como romper el hielo, conocerse entre colaboradores mediante reuniones de confraternidad, etc. Por lo consiguiente, el gerente manifiesta que implementaría nuevas capacitaciones y tener a un profesional dentro de la organización especialmente psicólogo para que nos ayude a sobrellevar esta modalidad virtual y otros aspectos de su vida personal.

## V. DISCUSIÓN

En consideración al primer objetivo específico, basado en analizar la influencia del estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022. Hernández, et. al (2021) manifiestan que el estrés trae consigo resultados físico y emocional y un deterioro a causa del desequilibrio entre las imposiciones recibidas, recursos y habilidades percibidos de una persona hacia las exigencias. Mientras que Del Hoyo (2018) indica que el estrés laboral se presenta en el trabajo de forma constante produciendo tensión entre otros resultados negativos que afectan a las personas en distintos aspectos de su vida. En cuanto a los resultados, el trabajador demostró que en la organización existe la cooperación, fue calificado con un 40% de acuerdo, en el ítem resuelve sólo los problemas, el 28.57% están indecisos; en el ítem logra las metas asignadas el 44,29% están totalmente de acuerdo; en el ítem aprovecha al máximo los recursos el 50% está de acuerdo.

Manifestando que los colaboradores de una institución educativa superior de manera interna cumplen con lo solicitado para el cumplimiento de los objetivos organizacionales aprovechando los recursos brindados, sin embargo, el trabajador en ocasiones resuelve sólo algún inconveniente presentado de manera inesperada. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, en donde se obtuvo que los colaboradores efectivamente realizan sus funciones. Sin embargo, nos hacen hincapié que muchos de ellos no lo logran cuando la rutina se manifiesta en el agotamiento físico y mental.

Estos resultados obtenidos guardan relación con Rentería (2021) donde la influencia del estrés y el nivel del rendimiento laboral de los trabajadores no influyen negativamente en el rendimiento de los colaboradores de la organización ya que existe un cierto porcentaje que el estrés ayuda a mejorar la proactividad en los colaboradores. Sin embargo, no mantiene la misma relación con el aporte de Amaya y Salvatierra (2021) donde sus hallazgos determinaron la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores por la falta de motivación, el agotamiento físico, y los requerimientos intensivos de las organizaciones.

De esta manera el coeficiente de Rho 0,625 y sig. = 000b, permitiendo **ACEPTAR** la primera hipótesis específica, debido a que el estrés laboral se relaciona con la proactividad del colaborador en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral el colaborador mejora su proactividad en el trabajo.

Por lo tanto, se puede apreciar que el estrés relacionado con lo laboral está definido por la organización del trabajo, diseño de trabajo y relaciones laborales, saliendo a flote cada vez que los requerimientos del trabajo no son normales o excedan de las capacidades, recursos que necesita el trabajador y por otro los conocimientos o cuando las habilidades para enfrentar a los retos no concuerdan con las expectativas de la cultura organizacional de la organización. Este se desencadena en el momento cuando se produce un desconcierto entre el individuo y el puesto laboral y la organización. El colaborador se da cuenta que no cuenta con los medios suficientes para hacer frente al problema laboral y es en ese momento que aparece el estrés.

**En cuanto al segundo objetivo específico**, basado en explicar la influencia del estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores. Brito, *et. al* (2020) indican que, en el ambiente organizacional, el estrés laboral puede desencadenar consecuencias de carácter negativo como: insatisfacción laboral y ansiedad. Mientras que Castañeda, *et al* (2020) indican que leer un libro, sembrar una planta, jugar tener una mascota, una siesta mínimo 30 minutos son fundamentales, ya que estos actos influyen de manera positiva en mejorar la salud mental, pero no evita que se desarrollen ciertas enfermedades producidas por el estrés, el consumo de sustancias dañinas, alteraciones sin manejo, entre otras que constantemente están afectando a la sociedad. En cuanto a los resultados, la actitud del jefe influye en su buen desempeño, el 38.57% está totalmente de acuerdo; en el ítem la adaptabilidad rápida permite cumplir con el trabajo, fue calificado el 50% está totalmente de acuerdo; en el ítem la organización la asistencia es valorada, el 47.14% está totalmente de acuerdo.

Donde se puede inferir que, en la institución educativa superior, existen altos porcentajes relacionados con la actitud de los miembros de la organización que influyen en su buen rendimiento, adaptabilidad y logro de objetivos, además de mencionar aquello que permite saber afrontar al estar en situaciones bajo presión. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, en donde se obtuvo conocimiento que realiza diferentes dinámicas para poder sobrellevar la modalidad actual de trabajo remoto o teletrabajo, favoreciendo la comodidad del colaborador y logro de metas a nivel organizacional y personal.

Estos resultados muestran relación con el aporte de Santacruz (2017) donde sus hallazgos concluyeron que el clima laboral influye en la motivación guardando una conexión de manera directa con el desempeño del colaborador dentro de una organización. Sin embargo, los resultados mantienen cierta relación con el aporte de Albites y Terrones (2020) donde sus hallazgos determinaron la influencia del teletrabajo con síndromes de estrés en los trabajadores, concluyendo que deben ser capacitados sobre el manejo de nuevas herramientas de tecnología, ya que repercute al desgaste ocupacional.

De esta manera el coeficiente de Rho 0,719 y sig. = 000b, permitiendo **ACEPTAR** la segunda hipótesis específica, debido a que el estrés laboral se relaciona con la capacidad de servicio de los colaboradores en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral el colaborador **disminuirá** su capacidad de servicio.

Por lo consiguiente, en el ambiente laboral es importante preocuparse por la comodidad de los colaboradores y sobre todo de su presencia en todo momento si hay falta de adaptabilidad, o si las herramientas brindadas son las mejores para su correcto desenvolvimiento ya que depende mucho para el logro de los objetivos. Otra de las consecuencias es el elevado nivel de absentismo laboral siendo este abandono del cargo laboral e inclusive a la empresa, la falta de presencia afecta calidad de servicio, la disminución del interés por las oportunidades de trabajo, adaptabilidad y el incremento de conflictos laborales entre los compañeros de trabajo y con superiores, cabe recalcar que en ocasiones los accidentes y/o enfermedades en el trabajo se convierten en amenazas.

**En cuanto al tercer objetivo específico**, respecto a examinar la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022. García, *et. al* (2019) añaden que mientras la empresa reconozca la labor del colaborador en el puesto de trabajo, incrementa sus expectativas anímicamente, dándoles mayor calidad de vida laboral para lograr un mejor empeño en sus funciones diarias. El valor agregado para cada colaborador le permite afianzar los lazos labores gestionando de manera eficaz su correcto beneficio. Mientras que Gulman, *et, al* (2021) nos indican que la eficiencia organizacional se logra con políticas claras. En cuanto a los resultados, demostró que el personal conoce las tareas de su puesto de trabajo, el 58.57% está totalmente de acuerdo; en el ítem su desempeño asegura altos niveles de satisfacción laboral, el 45.71% está totalmente de acuerdo, en el ítem el logro de las metas se refleja en los objetivos organizacionales, el 44.29% está totalmente de acuerdo.

Señalando que el trabajador conoce sus funciones a realizar diariamente, está consciente que su desempeño le asegura la permanencia en la institución y sobre todo lograr alcanzar las metas organizacionales. Asimismo, refleja cuán importante es el conocimiento para no generar posibles falencias laborales. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, donde se obtuvo que un 50% de colaboradores por estar sumergidos en la rutina descuidan su trabajo haciendo que su puesto de trabajo corra riesgo dado que su desempeño y productividad disminuye cuando tiene aproximadamente 6 meses en la organización.

Estos resultados muestran una relación con el aporte de Palomino (2018) donde sus hallazgos nos indicaron que el estrés afecta al desempeño de los trabajadores en un 95%, es así que demostró un alto porcentaje en sus labores diarias, sienten que deberían tener más en cuenta la satisfacción laboral. Sin embargo, los resultados mantienen cierta relación con el aporte de Morales (2021) quien concluyó que el 60% de los profesionales de la salud manifiesta un estrés medio de un alto nivel de estrés de 37.65% y como último un nivel de bajo estrés de 2.35%, revelando los datos que esto sucede en situaciones difíciles, mala comunicación, diferencias entre colegas, sucesos inesperados, falta de personal, falta de tiempo, miedo al contagio y angustias.

De esta manera el coeficiente de Rho 0,743 y sig. = 000b, siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación significativamente, permitiendo **ACEPTAR** la tercera hipótesis específica, debido a que el estrés laboral se relaciona con el conocimiento de los colaboradores en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral influirá significativamente en el conocimiento del colaborador y este no le permitirá la capacidad de retenimiento de conocimientos nuevos en las capacitaciones en las que participe.

Por lo tanto, es vital hacer hincapié que las organizaciones deben de trabajar en conjunto con sus trabajadores, siendo su objetivo crear estas estrategias de confraternidad ante cualquier situación que se pueda presentar. Por ende, tenerlos en cuenta y hacerlos parte de algún cambio permitirá que se sientan como la parte más importante de la firma para lograr sus objetivos organizacionales a largo plazo. Indicando que la gerencia de una empresa debe de tener como objetivo crear valor, a sus colaboradores, sociedad, económico, para darle solución a los diferentes desafíos que se puedan presentar. Ante ello, toda organización debe de tener presente que su éxito es parte de la sociedad. Recalcar que la creación de valor permitirá cumplir con todas aquellas expectativas y objetivos propuestos.

**En relación al cuarto objetivo**, identificar las características que tiene el estrés laboral en una institución superior en Lima, 2022. Abanto *et al.* (2019) manifiesta que existen altos niveles de estrés agudo en sus colaboradores, se necesita trabajar más en su mejoramiento, práctica y mejorar las condiciones de trabajo. Mientras que Novillo (2018) nivel medio alto de estrés y que factor influyente es el tiempo de servicio y contundente generando perjuicio interno para desempeñar sus funciones. En cuanto a los resultados, se demostró que si un colaborador realiza diariamente tareas que no corresponden a su puesto de trabajo, el 30% está en desacuerdo; en el ítem cada colaborador cumple con sus funciones en su horario, el 34.29% está totalmente de acuerdo, el lugar de trabajo es el adecuado para desempeñarse, fue calificado un 42.86% de acuerdo; en el ítem le gusta el trabajo remoto, el 38.57% está indeciso; en el ítem la motivación mejora su estado de ánimo para trabajar, fue el 57.14% está totalmente de acuerdo; en el ítem existe el reconocimiento por los logros en el trabajo, el 35.71% está de

acuerdo; en el ítem se siente frustrado si no valoran su desempeño, el 40% está totalmente de acuerdo; en el ítem las condiciones de trabajo son buenas, el 50% está de acuerdo; en el ítem cuenta con el material de trabajo adecuado, el 40% está de acuerdo, en el ítem los miembros del equipo se ayudan, el 38.86% está totalmente de acuerdo.

Manifestando que el colaborador no realiza tareas que no están acorde a su puesto de trabajo, mencionando que desarrollan solo sus actividades designadas en el horario respectivo. Asimismo, indican que el lugar de trabajo es apropiado para desempeñarse sin embargo existen colaboradores que no se encuentran satisfechos con el trabajo remoto, es así que para cierta cantidad de participantes es favorable mientras que la otra parte muestra insatisfacción. Por otra parte, nos indica que la motivación y la valoración de su trabajo es muy importante para poder realizar el logro de los objetivos organizacionales. Además, recalca que si existe un buen clima laboral se puede trabajar de manera eficaz y eficiente. Esta valoración es reforzada por la guía de entrevista, en donde se obtuvo que los colaboradores cumplen con un horario establecido bajo ley de 8 horas diarias, indica que la modalidad de trabajo, aunque tenga ventajas como ingresos netos de tiempo en transporte, no todos los colaboradores muestran satisfacción dado que puede caer en el aburrimiento, frustración y monotonía.

Estos resultados muestran cierta diferencia con el aporte de Hernández, *et. al* (2020) donde sus hallazgos indicaron que el nivel de estrés laboral es bajo y que son pocos los estresores laborales que se presentan en las organizaciones. Por el contrario, los resultados mantienen cierta relación con Vásquez (2021) donde se presentan altos niveles de estrés laboral durante la crisis del COVID-19, indicando que es oportuno realizar una mejora para desarrollar y direccionar planes de salud ocupacional orientados a permitir tener estabilidad en salud mental de colaboradores, gestionando de forma adecuada la variable psicosocial.

Por lo tanto, es vital hacer hincapié que las organizaciones deben de trabajar en conjunto con sus trabajadores, siendo su objetivo crear estas estrategias de confraternidad ante cualquier situación que se pueda presentar. Por ende, tenerlos en cuenta y hacerlos parte de algún cambio permitirá que se sientan como la parte más importante de la firma para lograr sus objetivos organizacionales a

largo plazo. Así pues, es vital que las organizaciones sean más conscientes de cuánto daño puede ocasionar el estrés laboral en el desempeño de sus colaboradores, poder controlarlo, reducirlo y sobre todo estar en constante monitoreo de su comodidad.

**Respecto al objetivo general**, evaluar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior de Lima, 2022. **El estrés laboral** para Vidal (2018) es un grupo de reacciones físicas, psicológicas, cognitivas y conductuales que afecta al ámbito laboral y personal. Mientras que García (2016) expresa que es un conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, conductuales y cognitivas que afecta negativamente al colaborador de forma física y psicológica manifestándose en el grado de ineficiencia laboral. **Desempeño laboral** para Pedraza (2020) manifiesta que el desempeño laboral son aquellos comportamientos y/o acciones que son muy importantes para el logro de los objetivos organizacionales. Así también Choi, *et. al* (2018), indica que son acciones o comportamientos definidos de cada individuo que se lleva a cabo en un tiempo determinado. En cuanto a los resultados, la valoración demostró que la sobrecarga laboral, fue calificado un 50% de acuerdo; en el ítem desgaste emocional, el 38.57% está de acuerdo; en el ítem apoyo institucional, el 45.71% está de acuerdo; en el ítem proactividad, el 68.57% está de acuerdo; en el ítem capacidad de servicio, el 47.14% está totalmente de acuerdo; en el ítem conocimiento en el trabajo, el 48.57% está totalmente de acuerdo.

Por lo que se infiere que el estrés laboral tiene influencia en el desempeño del personal demostrando así que la sobrecarga laboral impacta significativamente en los colaboradores que se desempeñan de forma remota, ocasionando desgaste emocional que afecta a la proactividad, capacidad de servicio y conocimiento en el trabajo. Además, la guía de entrevista permitió conocer que un colaborador que cumple su horario de trabajo requiere horas adicionales para alcanzar una meta diaria. No es obligatorio, sin embargo, de manera indirecta se ejerce presión al no lograr lo solicitado por la institución.

Estos resultados muestran similitud con el aporte de Onofre *et al.* (2019) quienes determinaron el alto grado de nivel existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral, indicando que si persiste en un puesto de trabajo puede ser un trance anticipado direccionado a la salida, además estos escasos grados donde no existe un acuerdo mutuo se convierten en conductas de búsqueda de trabajo. Así también los resultados mantienen cierta similitud con Echevarría *et al.* (2018) quien nos indica que existe relación negativa dado que los colaboradores al encontrarse con mucha sobrecarga laboral están expuestos a una toma de decisiones no favorables para ellos, como buscar nuevas oportunidades de manera externa en favor a su crecimiento profesional.

De esta manera el coeficiente de Rho 0,631 y sig. = 000b, siendo estos coeficientes estadísticos que muestran una relación significativamente, permitiendo **ACEPTAR** la hipótesis general, debido a que el estrés laboral influye con el desempeño de los colaboradores en una institución educativa superior. Esta relación implica que cuanto mayor sea el estrés laboral el colaborador disminuirá su desempeño.

Por lo tanto, se puede apreciar que estrés laboral tiene relación con el agotamiento físico y cansancio emocional, dada la falta de adaptabilidad a la manera de trabajar de cada persona, las cuales se reflejan en el desempeño de sus funciones y cumpliendo de los objetivos estratégicos. Asimismo, desde el punto de vista global las organizaciones deben de buscar nuevas mejoras ante esta realidad actual, inducir nuevas estrategias buscando dar un mejor trato al colaborador, buen clima laboral, motivación, buenas relaciones interpersonales y buena salud mental para una mejor calidad de vida laboral. Por ello, se deben de crear campañas de bienestar social, contribuyendo al cuidado y preservación del medio ambiente a través de acciones que propicien el desarrollo personal y profesional, generando satisfacción y orgullo en los colaboradores. Tiene un impacto positivo en los clientes, dándoles una razón extra para confiar en la firma.

## VI. CONCLUSIONES

1. Casi la totalidad del personal indicó que la influencia del estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior es alta. Es por ello, que afecta su productividad ya que el colaborador no desarrolla su iniciativa y la empresa no será competitiva.
2. La mayoría del personal considera que la influencia del estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior tiene altos niveles que lo afectan. Por lo tanto, si esto se mantiene la institución no ofrecerá un servicio de calidad.
3. Casi la mayoría manifiesta que la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior tiene un alto grado que afecta directamente en su desempeño. Por ello, si un trabajador no tiene un desempeño acorde con los requerimientos del mercado, la empresa se verá perjudicada afectando a su imagen y consecuentemente a sus ingresos.
4. En su totalidad los colaboradores indican que las características que tiene el estrés laboral en una institución de educación superior se logran evidenciar en su gestión diaria. Es por ello, que afecta de manera directa al desempeño del colaborador de manera física y mental dada la modalidad de trabajo actual (teletrabajo), ocasionando desgaste emocional.
5. Todos los colaboradores señalan que la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal en una institución de educación superior es notoria con un alto índice que los perjudica. Por ello, se debe planificar sesiones de capacitación para todo el personal de acuerdo a sus requerimientos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Disminuir los altos índices de estrés laboral para lo cual se debe de contar con un personal comprometido para que pueda estar disponible y pueda desarrollar su iniciativa para el logro de los objetivos personales y organizacionales.
2. Desarrollar un programa para concientizar al personal a que perciba al cambio como una necesidad que beneficia en el plano personal y organizacional. De esta forma el talento humano se adaptará a los diferentes cambios organizacionales y formas de trabajo para el logro de las metas empresariales.
3. Los mandos jefaturales deben de aplicar la administración participativa con el fin de aprovechar el potencial de los colaboradores y de esta forma se contará con colaboradores comprometidos con la institución para mantener su puesto de trabajo y sobre todo permita el desarrollo y crecimiento profesional.
4. Fomentar programas de confraternidad semestralmente entre colaboradores y además contar con personal especializado en salud mental quienes ayuden a un adecuado direccionamiento de manera organizacional y personal.
5. Planificar líneas de carrera con el objetivo de retener al talento humano calificado, evitándose la alta tasa de rotación existente y los costos laborales producto de la rotación para reducir la sobrecarga laboral y desgaste mental que repercute en sus funciones.

## **VIII. PROPUESTA**

### **8.1. Título de la propuesta: Wellness Corporativo para reducir el estrés laboral en una institución de educación superior en Lima, 2022.**

#### **8.2. INTRODUCCIÓN**

El éxito organizacional depende del compromiso que tienen los colaboradores con la institución. Todo ejecutivo, anhela que los trabajadores entreguen su máximo desempeño y además estén contentos con su trabajo. En las diferentes organizaciones, existen diversos factores que determinan el desempeño laboral, tales como: la actitud de los trabajadores frente a circunstancias adversas, la percepción de los problemas, la motivación frente a sus deberes y obligaciones laborales, entre otros.

La tasa alta de rotación de personal afecta a la organización y a los demás miembros porque no existe estabilidad en el trabajo, generando incertidumbre, costos laborales y reducción de la productividad. Ante esta realidad las instituciones limitan su operatividad y productividad, es así que se ve perjudicada la gestión del talento humano en diferentes áreas cuya finalidad es mejorar y potenciar ante esta deficiencia laboral logrando mejoras en el personal.

#### **Descripción de la Empresa:**

Institución de educación superior, está conformada por tres escuelas educativas que brindan cursos, diplomados, seminarios de especialización para el público en general (profesionales de la salud, estudiantes, personas que deseen tener conocimiento, fortalecer su CV, postular a un puesto de trabajo, entre otros).

Esta institución es una MYPE, que lleva más de 4 años en el mercado laboral, especializándose en la gestión del sector público, en la gestión de negocios y en el sector salud. Se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, en el distrito de San Isidro, cuenta con un staff de docentes altamente calificados.

### **8.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

#### **8.3.1. Objetivo general**

Elaborar un plan de Wellness Corporativo para reducir el estrés laboral en una institución de educación superior en Lima, 2022.

### **8.3.2. Objetivos específicos**

- Promover técnicas Mindfulness a todos los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.
- Fortalecer el sistema de capacitación laboral en el área comercial de una institución de educación superior en Lima, 2022.
- Contar con personal de la salud para sobrellevar temas estrés y agotamiento mental del personal de una institución de educación superior en Lima, 2022.
- Promover dinámicas de confraternidad con todas las áreas de una institución de educación superior en Lima, 2022.

### **8.4. JUSTIFICACIÓN**

El panorama expuesto en el crecimiento de una institución de educación superior en Lima, 2022. Muestra ciertas falencias relacionadas con la gestión del talento humano y sobrecarga laboral que han originado baja productividad en la organización. Dado que los resultados demostraron que existe un alto índice de insatisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores, existiendo la necesidad de implementar mejoras de manera interna para el bienestar físico, mental y profesional del personal. Afectando la motivación y compromiso organizacional.

Es por ello que si no se resuelve esta problemática el estrés crece y perjudicará a los clientes, colaboradores e institución. Por lo tanto, al aplicar este plan se justifica ya que se va a lograr tener estudiantes con aprendizajes significativos y satisfechos con la enseñanza, creando un buen clima laboral para los estudiantes para que puedan aprender satisfactoriamente. Asimismo, permitirá que todos los colaboradores mantengan su puesto de trabajo y puedan cubrir sus necesidades. De tal manera contribuirá al autocontrol de cada trabajador en el plano personal para que no pueda afectar sus funciones diarias, evitando influir negativamente en su desempeño dentro de la institución.

## 8.5. MATRIZ DE FACTORES

Para la evaluación de los factores internos, se tendrá en cuenta factores relacionados con las fortalezas y debilidades de una institución educativa superior en Lima, 2022. A continuación, se detalla:

### 8.5.1. MEFI

**Tabla 11**

<b>MEFI</b>			
<b>Sugerencia del peso y calificación:</b> Peso: 0,0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
<b>Factores</b>	<b>Pes.</b>	<b>Cal.</b>	<b>Total</b>
<b>Fortalezas</b>			
1. Buena ubicación de la IES	0.15	4	0.60
2. Publicidad digital	0.10	3	0.30
3. Entorno laboral favorable	0.10	3	0.30
4. Productos de especialización profesional actualizados	0.10	3	0.30
5. Descuentos y/o promociones	0.10	3	0.30
<b>Debilidades</b>			
1. Constantes inasistencias del personal	0.10	1	0.10
2. Uso de otras redes sociales	0.15	1	0.15
3. Enseñanza Presencial	0.05	2	0.10
4. Ausencia de convenios internacionales	0.05	2	0.10
5. Falta de infraestructura especializada	0.10	1	0.10
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>2.35</b>

*Elaborado por las autoras*

La Matriz EFI, demostró que, en una institución educativa superior, se reflejó una puntuación de 1.80 para las fortalezas y una puntuación de 0.55 para las debilidades. Esto permitió indicar que si institución mejora la gestión del talento humano se podrá incrementar la productividad en el área comercial, mediante el aprovechamiento de sus fortalezas para posteriormente hacerle frente a sus debilidades.

Para la evaluación de los factores externos, se tendrá en cuenta factores relacionados con las oportunidades y amenazas de una institución educativa superior en Lima, 2022. A continuación, se detalla:

**Tabla 12**

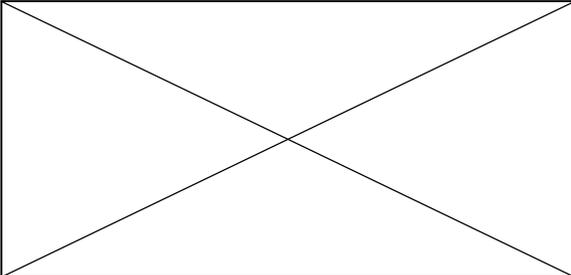
<b>MEFE</b>			
<b>Sugerencia del peso y calificación:</b> Peso: 0,0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
<b>Factores</b>	<b>Pes.</b>	<b>Cal.</b>	<b>Total</b>
<b>Oportunidades</b>			
1. Nuevos Convenios Institucionales	0.15	4	0.60
2. Oportunidad de ampliar lista de productos	0.15	4	0.60
3. Integración de nuevos socios	0.10	4	0.40
4. Creación de nueva sede	0.10	4	0.40
5. Accesos a estudiantes de todo el país	0.05	3	0.15
<b>Amenazas</b>			
1. Desempleo	0.15	1	0.15
2. Inestabilidad Política	0.10	1	0.10
3. Enseñanza Presencial de la Competencia	0.10	1	0.10
4. Utilización de nuevos softwares	0.05	2	0.10
5. Inestabilidad del internet	0.05	2	0.10
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>2.70</b>

*Elaborado por las autoras*

La Matriz EFE, demostró que, en una institución educativa superior, se reflejó una puntuación de 2.15 para las oportunidades y una puntuación de 0.55j para las amenazas. Esto permitió indicar que la institución dispone de varios factores favorables respecto al mercado local, para poder aprovecharlo frente a la alta competitividad laboral.

**TABLA 13**

**8.6. ANALISIS FODA**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buena ubicación de la IES</li> <li>2. Publicidad digital</li> <li>3. Entorno laboral favorable</li> <li>4. Productos de especialización profesional actualizados</li> <li>5. Descuentos y/o promociones</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Constantes inasistencias del personal</li> <li>2. Uso de otras redes sociales</li> <li>3. Enseñanza Presencial</li> <li>4. Ausencia de convenios internacionales</li> <li>5. Falta de infraestructura especializada</li> </ol>
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevos Convenios Institucionales</li> <li>2. Oportunidad de ampliar lista de productos</li> <li>3. Integración de nuevos socios</li> <li>4. Creación de nueva sede</li> <li>5. Accesos a estudiantes de todo el país</li> </ol>	<p>Realizar dinámicas de relajación interna (F3, F4, O3, O2)</p>	<p>Fortalecer la capacitación mediante un coaching (D2, D3, O1, O4, O5)</p>
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desempleo</li> <li>2. Inestabilidad Política</li> <li>3. Enseñanza Presencial de la Competencia</li> <li>4. Utilización de nuevos softwares</li> <li>5. Inestabilidad del internet</li> </ol>	<p>Desarrollar actividades de confraternidad laboral (F1, F2, F5, A1, A3, A5)</p>	<p>Optar por contratar un profesional en salud mental (D1, D4, D5, A2, A4)</p>

*Elaborado por las autoras*

## **8.7. Planeamiento de estrategias**

Respecto al planeamiento de las estrategias establecidas en el FODA, se requirieron varios factores, actividades y recursos de una institución educativa superior en Lima. A continuación, se describen:

### **8.7.1. Estrategias FO: Realizar dinámicas de relajación interna**

#### **a. Descripción**

La estrategia para efectuar dinámicas de relajación interna, está asociada con fortalecer al talento humano en el área comercial, dado que gran parte del desgaste físico y emocional está relacionado con la falta de desenvolvimiento para el desarrollo de sus actividades y metas diarias, por lo que existe necesidad por promover técnicas adecuadas para que los colaboradores realicen de manera efectiva sus funciones programadas establecidas en la jornada laboral y de esta forma también disminuir el estrés laboral.

#### **b. Metas**

Lograr incrementar un 90% la motivación dentro del área comercial

Alcanzar un 90% las metas diarias y objetivos organizacionales

#### **c. Tácticas**

Generar un buen clima laboral

Aumentar una mayor comunicación interna

Fomentar una alta participación del talento humano

#### **d. Programa estratégico**

La aplicabilidad de dinámicas de relajación laboral, estará a cargo del área de RR.HH y de los supervisores de cada equipo del área comercial en una institución educativa superior en la ciudad de Lima, las cuales se desarrollarán en los meses de enero hasta marzo del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todos los colaboradores de las diferentes áreas, donde se promoverá información que les permitirá realizar diversas actividades físicas y mentales para potenciar su productividad y competitividad laboral.

**e. Cronograma de actividades**

**Tabla 14**

PERÍODOS	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES												
Programación de reuniones de RR. HH con los supervisores de cada equipo.	■	■										
Desarrollo de capacitaciones para los supervisores			■	■								
Establecer un cronograma para ejecutar las dinámicas con los diferentes grupos de colaboradores					■	■						
Comunicar a cada colaborador para su participación							■	■				
Adecuar el lugar donde se realizará							■	■				
Ejecución de la estrategia con los colaboradores								■	■			

*Elaborado por las autoras*

**f. Costos incurridos**

*Costos incurridos (expresados en soles S/)*

**Tabla15**

<b>Materiales principales</b>				
Descripción	Cantidad	Unidad	Precio Unitario	Costo Total
Hojas Bond A4	1	Pq	17.90	17.90
Lapiceros Artesco	1	Caja	7.00	8.00
Resaltador Amarillo Faber Castell	1	Unid	4.00	4.00
Internet	1	Mes	150.00	100.00
Tinta para impresora	1	Unid	50.00	50.00
<b>Subtotal</b>				<b>228.90</b>

*Elaborado por las autoras*

<b>Honorarios</b>					
Área RR. HH					
01	2h	20	100.00		2 000.00
<b>Total</b>					<b>2 228.90</b>

### **g. Viabilidad**

Dentro de una institución educativa superior, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, se deberá disponer de la inversión de un costo de S/. 2 228.90, que implica todos los recursos necesarios como materiales y servicios, los cuales son viables de manera económica y financiera, debido a sus ingresos generados por su operatividad, superando así los costos para la implementación de la estrategia y permitiendo tener al personal en mejores condiciones para cumplir con sus tareas asignadas y actividades laborales.

### **h. Mecanismo de control**

Nivel de ejecución de actividades laborales

Nivel de mejoramiento y comunicación laboral

Nivel de realización de actividades físicas y mentales

## **8.7.2. Estrategias DO: Fortalecer la capacitación mediante un coaching**

### **a. Descripción**

La estrategia para promover y mejorar la capacitación mediante un coaching está relacionada con poder obtener colaboradores idóneos y aptos en el puesto de trabajo, para que puedan cumplir con sus funciones que se requieren en el puesto laboral para cumplir con las metas y/o objetivos promoviendo tener buenos resultados establecidos en su puesto o área de trabajo, logrando así su pronta adaptabilidad, fortalecimiento de conocimientos, ganar más experiencia , tener un buen desempeño y capacidad de respuesta inmediata ante posibles conflictos.

### **b. Metas**

Lograr mejorar un 90% la capacitación del personal

Lograr alcanzar un 80% de participación laboral

### **c. Tácticas**

Incrementar una mayor valoración del talento humano

Generar un personal y/o colaboradores aptos

Fortalecer un buen desarrollo interno

#### d. Programa estratégico

La aplicabilidad de contribuir al fortalecimiento y mejoramiento de las capacitaciones, estará a cargo de un coaching externo para la institución educativa superior en la ciudad de Lima, el cual se desarrollará en los meses de abril hasta junio del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todo el personal del área comercial, donde se promoverá información valiosa que involucra a todas las áreas que se debe de realizar para fortalecer sus habilidades y capacidades y disminuir cambios organizacionales.

#### e. Cronograma de actividades

**Tabla 16**

PERÍODOS ACTIVIDADES	Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentar la propuesta a RR. HH	■											
Contactar el coaching		■	■									
Solicitar un lugar donde se realice la capacitación				■								
Coordinar la disponibilidad de los colaboradores					■							
Establecer un cronograma de ejecución en cada equipo de trabajo					■	■						
Concretar una reunión con el especialista						■	■					
Ejecución de la capacitación								■	■			

*Elaborado por las autoras*

## f. Costos incurridos

Costos incurridos (expresados en soles S/)

**Tabla 17**

<b>Materiales principales</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo Total</b>	
Hojas Bond A4	1	Pq	17.90	17.90	
Lapiceros Artesco	1	Caja	7.00	8.00	
Resaltador Amarillo Faber Castell	1	Unid	4.00	4.00	
Internet	1	Mes	150.00	100.00	
Tinta para impresora	1	Unid	50.00	50.00	
Proyector de pc	1	Unid	2 100.00	2100.00	
<b>Subtotal</b>				<b>2 328.90</b>	
<i>Elaborado por las autoras</i>					
<b>Honorarios</b>					
Coaching	01	2h	12	1 000.00	12 000.00
<b>Total</b>					<b>14 328.90</b>

## g. Viabilidad

Dentro de una institución educativa superior, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, se deberá disponer de la inversión de un costo de S/ 14 328.90, que implica todos los recursos necesarios como materiales y servicios, los cuales son viables de manera económica y financiera, debido a sus ingresos generados por su operatividad, superando así los costos para la implementación de la estrategia y permitiendo tener un personal idóneo y/o apto para el área comercial, que cumplan con las competencias requeridas en el puesto de trabajo.

## h. Mecanismo de control

Nivel de capacitación del personal

Nivel de desempeño laboral

Nivel de logro de metas organizacionales

### **8.7.3. Estrategias FA: Desarrollar actividades de confraternidad laboral**

#### **a. Descripción**

La estrategia para incentivar actividades de confraternidad, está asociada con mejorar la comunicación interpersonal y clima laboral relacionada con actitudes que los colaboradores demuestran dentro de sus funciones, sumando a ello la falta de integración e interacción laboral, por lo tanto a través de estas actividades de unificación y/o agrupación continua se logrará reducir la falta de comunicación garantizando la participación y compañerismo a través de vivencias, dinámicas y juego de roles que ayudarán a fomentar el trabajo en equipo para incrementar el logro de metas individuales y organizacionales.

#### **b. Metas**

Lograr obtener un 98% de apoyo laboral

Alcanzar un 90% de empatía laboral

Incrementar un 95% de integración laboral

#### **c. Tácticas**

Generar beneficios al talento humano

Fortalecer el compromiso organizacional

Fomentar la motivación y participación

#### **d. Programa estratégico**

La aplicabilidad de dinámicas de relajación laboral, estará a cargo del área de RR. HH y gerencia en una institución educativa superior en la ciudad de Lima, las cuales se desarrollarán en los meses de marzo hasta mayo del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todos los colaboradores de las diferentes áreas, donde se promoverá información que les permitirá realizar diversas actividades físicas y mentales para potenciar su productividad y competitividad laboral.

### e. Cronograma de actividades

**Tabla 18**

PERÍODOS ACTIVIDADES	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
RR.HH se encargará de buscar al personal idóneo para llevar a cabo la estrategia	■	■										
Preparar el material a compartir a los colaboradores			■	■								
Coordinar con cada una de las áreas de la institución				■	■							
Adecuar el lugar donde se desarrollará la estrategia						■	■					
Establecer un cronograma para las actividades de confraternidad en cada equipo.							■					
Concretar la reunión fecha y hora								■	■			
Ejecución de la estrategia									■	■		

*Elaborado por las autoras*

### f. Costos incurridos

*Costos incurridos (expresados en soles S/)*

**Tabla 19**

Materiales principales				
Descripción	Cantidad	Unidad	Precio unitario	Costo Total
Hojas Bond A4	1	Pq	17.90	17.90
Lapiceros Artesco	1	Caja	7.00	8.00
Resaltador Amarillo Faber Castell	1	Unid	4.00	4.00
Internet	1	Mes	150.00	150.00
Tinta para impresora	1	Unid	45.00	45.00
<b>Subtotal</b>				<b>224.9</b>

*Elaborado por las autoras*

Honorarios				
RR. HH				
01	1h	20	200.00	4 000.00
<b>Total</b>				<b>4 224.90</b>

## **g. Viabilidad**

Dentro de una institución educativa superior, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, se deberá disponer de la inversión de un costo de S/.4 224.90, que implica todos los recursos necesarios como materiales y servicios, los cuales son viables de manera económica y financiera, debido a sus ingresos generados por su operatividad, superando así los costos para la implementación de la estrategia y permitiendo obtener un ambiente armonioso en las diversas áreas, así como el fortalecimiento de la comunicación e interacción laboral

## **h. Mecanismo de control**

Nivel de competencias laborales

Nivel de comunicación labora

Nivel de soporte organizacional

### **8.7.2. Estrategias DA: Optar por contratar un profesional en salud mental**

#### **a. Descripción**

La estrategia para contratar un profesional en salud mental está relacionada con poder generar un diagnóstico interno entre los colaboradores de la institución en función a poder conocer las consecuencias que reducen su productividad laboral en el cumplimiento de sus funciones, para poder tener un mejor rendimiento laboral sin que los problemas personales afecten sus funciones, asimismo establecer actividades de mejora continua y orientación de aquello que se pretende lograr dentro de la organización.

#### **b. Metas**

Lograr mejorar un 85% de control laboral

Lograr alcanzar un 95% de mejoras en resultados organizacionales

#### **c. Tácticas**

Fomentar la ejecución del cumplimiento de metas laborales

Generar un buen cumplimiento de actividad laboral

Generar un mayor desenvolvimiento profesional

#### d. Programa estratégico

La aplicabilidad de optar por contratar a un profesional de la salud mental, estará a cargo de un psicólogo interno para la institución educativa superior en la ciudad de Lima, el cual se ejecutará de marzo hasta mayo del 2023. Donde técnicamente se permitirá la participación de todo el personal, donde se promoverá información valiosa que involucra a todas las áreas que se debe de realizar para fortalecer sus habilidades y capacidades y disminuir cambios organizacionales.

#### e. Cronograma de actividades

**Tabla 20**

PERÍODOS	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>ACTIVIDADES</b>												
Identificar casos relevantes de colaboradores afectados por estrés laboral.	■	■										
Coordinar con el psicólogo para su disponibilidad.			■	■								
Coordinar con las distintas áreas de la empresa para ser parte del desarrollo de la estrategia				■	■							
Adecuar el lugar a realizarse la estrategia.					■	■						
Establecer un horario para la capacitación a las diferentes áreas.							■					
Concertar una reunión con todos los colaboradores							■	■				
Ejecución y desarrollo de la estrategia								■	■			

*Elaborado por las autoras*

## f. Costos incurridos

*Costos incurridos (expresados en soles S/)*

**Tabla 21**

<b>Materiales principales</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo Total</b>	
Hojas Bond A4	1	Pq	17.90	17.90	
Internet	1	Me	150.00	150.00	
Toner	1	Unid	45.00	45.00	
<b>Subtotal</b>				<b>162.90</b>	
<i>Elaborado por las autoras</i>					
<b>Honorarios</b>					
Psicólogo	01	2h	20	400.00	8 000.00
<b>Total</b>					<b>8 162.90</b>

### a. Viabilidad

Dentro de una institución educativa superior, para llevar a cabo las actividades de la estrategia, se deberá disponer de la inversión de un costo de S/.8 162.90, que implica todos los recursos necesarios como materiales y servicios, los cuales son viables de manera económica y financiera, debido a sus ingresos generados por su operatividad, superando así los costos para la implementación de la estrategia y permitiendo conocer la situación laboral y competitiva del personal para el logro de metas y logros deseados a nivel organizacional y profesional.

### b. Mecanismo de control

Nivel de desenvolvimiento laboral

Nivel de salud mental

Nivel de logros institucionales

## 8.8. Evaluación de beneficio y costo

En cuanto a la evaluación del beneficio que genera la implementación de las estrategias, está asciende a un costo total de S/. 28 945.60 para una institución educativa superior en Lima, para lo cual previamente se efectuará la proyección y estimación de los ingresos y egresos que genera la empresa en función a sus actividades económicas. A continuación, se explica:

*Costos incurridos (expresados en soles S/.)*

**Tabla 22**

*Ingresos y egresos de una institución educativa superior en Lima*

Detalle	2023	2024	2025
Ingresos	450 000.00	495 000.00	544 500.00
Egresos	30 000.00	40 000.00	50 000.00
<b>Margen</b>	<b>420 000.00</b>	<b>455 000.00</b>	<b>494 500.00</b>

*Elaborado por las autoras*

Respecto a los ingresos obtenidos de la empresa, se espera un crecimiento del 10% en ventas. Para el 2023 con una estimación de S/. 420 000.00, en cuanto al período 2024 se espera un crecimiento de S/. 455 000.00 y para el 2025 se pretende alcanzar S/. 494 500.00.

*Costos incurridos (expresados en soles S/.)*

**Tabla 23**

*Evaluación del beneficio sobre costo*

Detalle	Valores
Beneficio	45 000.00
Costo	28 945.90
<b>B/C.</b>	<b>1.55</b>

*Elaborado por las autoras*

En cuanto al valor obtenido se evidencia que la propuesta es aceptable ya que el valor de B/C es mayor a 1.0, obteniendo la propuesta un valor de 1.55, acreditando que la inversión es recuperable dado que se espera un incremento del 10% de ventas para la institución. Así mismo demostrando que es rentable la aplicación de la propuesta la cual conlleva a favorecer el incremento de sus ingresos.

## REFERENCIAS

- Apaza, C, Seminario, R, y Santa Cruz, J, (2020) *Factores psicosociales durante el confinamiento por el Covid-19 – Perú. Revista Venezolana de Gerencia*  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29063559022/html/>
- Amaya, C y Salvatierra, G (2021) *El estrés y su relación con el desempeño laboral en una institución financiera en el distrito de Ate en el periodo 2020* [Tesis para bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16785/Amaya\\_y\\_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16785/Amaya_y_c.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Abanto, S. (2019) *Efecto del estrés laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de áreas administrativas del Hospital Tomas Lafora, Guadalupe – 2019* [Tesis para licenciatura, Universidad cesar vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43803/Abanto\\_DSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43803/Abanto_DSK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Albites, L. (2021) *Influencia del teletrabajo en la prevención del síndrome burnout de los trabajadores del instituto de educación superior tecnológico privado los libertadores, Trujillo año 2020* [Tesis para licenciatura, Universidad Antenor Orrego]  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8729/1/REP\\_LENNIN.ALBITES\\_ISSAC.TERRONES\\_INFLUENCIA.DEL.TELETRABAJO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/8729/1/REP_LENNIN.ALBITES_ISSAC.TERRONES_INFLUENCIA.DEL.TELETRABAJO.pdf)
- Calahorrano, M. (2017) *Incidencia de los factores psicosociales intralaborales en el estrés laboral de los trabajadores de una empresa comercial de productos odontológicos ubicada en la ciudad de Quito.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6007/1/T2499-MDTH-Calahorrano-Incidencia.pdf>
- Carrero, E. (2018). ¿Qué técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizo? Investigación cuantitativa y cualitativa. Recuperado de:  
<https://todosobretesis.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-dedatos/>

- Echeverría, G. (2018) *Estrés y desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Régimen laboral por contrato administrativo de servicios – CAS de la Universidad Nacional de Trujillo, 2018* [Tesis para licenciatura, Universidad cesar vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33668/echeverria\\_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33668/echeverria_pg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García (2016) *Más allá del estrés: Retrato del mayor asesino de nuestro cuerpo. España: Proyectos Educa.* <https://es.calameo.com/read/00366776383cfefbdaea6>
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* (1a. ed.). Mc Graw-Hill interamericana editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R, Fuentes, M, y Martínez, C, (2020) *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa Igm gestión empresarial s.a.s*[Tesis para especialización, Universidad Iberoamericana]  
<https://repositorio.iber.edu.co/bitstream/handle/001/1061/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf?sequence=1>
- Hernández, R, Fuentes, M, y Martínez, C, (2020) *La influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la empresa Igm gestión empresarial s.a.s* [Tesis para programa de especialización en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo virtual]  
<https://repositorio.iber.edu.co/bitstream/001/1061/1/La%20influencia%20del%20estr%C3%A9s%20laboral%20en%20el%20desempe%C3%B1o%20de%20los%20trabajadores%20en%20la%20empresa%20LGM%20Gesti%C3%B3n%20Empresarial%20S.A.S.pdf>  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3794/1/TL\\_RenteriaPortilla](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3794/1/TL_RenteriaPortilla)
- Santacruz, A (2017) *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016* [tesis para licenciatura, universidad central del ecuador]  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la u. <http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>
- Martínez, H. (2019). *Metodología de la investigación*. Cengage. <http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>
- Morales, R. (2021) *Estrés laboral en licenciados de enfermería en áreas covid del hospital José Cayetano Heredia - Piura, mayo 2021* [Tesis para licenciatura, Universidad nacional de Piura] <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFE-MOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño, V (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>
- Novillo, D. (2018) *Factores asociados al estrés laboral en los trabajadores del centro de salud María Goretti castilla-piura,2017* [Tesis para licenciatura, universidad Alas Peruanas] [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2346/Tesis\\_factores%20asociados\\_estr%c3%a9s%20laboral\\_trabajadores\\_centro%20salud%20Mar%c3%ada%20Goretti\\_Castilla\\_Piura%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/2346/Tesis_factores%20asociados_estr%c3%a9s%20laboral_trabajadores_centro%20salud%20Mar%c3%ada%20Goretti_Castilla_Piura%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., Valdivia Dueñas, M. R.(2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Onofre. y Olano, E. (2021) *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [Tesis de maestría, Universidad simón Bolívar] <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Palomino, C. (2018) *Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017* [Tesis para maestría, universidad del centro del Perú] <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/4868/Balvin%20Pa>

[lomino.pdf?sequence=1https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFEMOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2855/ENFEMOR-VIL-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pedraza, N. (2020) *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. *Revistas innovar*.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n76/0121-5051-inno-30-76-9.pdf>

Portero, S (2019) *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general en personal sanitario de urgencias*. *Universidad de Córdoba departamento de enfermería*.  
<https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rios, R. (2017) *Metodología para la investigación y redacción*. (1a e.d.) Servicios Academicos Intercontinentales S.L.

Santacruz, J. (2017) *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. [Tesis para licenciatura, Universidad central de Ecuador]  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Vásquez, S. (2021). *Medición del nivel de estrés laboral de docentes que realizan trabajo remoto en dos instituciones de educación básica de Piura durante la crisis de la COVID-19* [Trabajo de investigación de Maestría en Gestión del Talento Universidad de Piura. *Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*. Piura, Perú]  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5371/MAS\\_GDT\\_2101.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5371/MAS_GDT_2101.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Vidal, V (2018) *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza* [Tesis doctoral, universidad de Zaragoza]  
<https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>

50Minutos (2017). *Descubre todo sobre el coping: Las claves para enfrentarse al estrés en el trabajo*. *Lemaitre Publishing*.  
<https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6560153?accoun>

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: Estrés laboral	Conjunto de reacciones emocionales, psicológicas, conductuales y cognitivas que afecta negativamente al colaborador de forma física y psicológica manifestándose en el grado de ineficiencia laboral. (García 2016)	La variable estrés laboral se medirá mediante sus dimensiones: sobre carga laboral, engaste emocional y apoyo institucional con el instrumento cuestionario de escala ordinal.	Sobrecarga laboral	Tareas Horas Lugar	Ordinal
			Desgaste Emocional	Ganas de trabajar Motivación Reconocimiento Frustración	
			Apoyo	Condiciones Materiales Equipos	
VARIABLE DEPENDIENTE: Desempeño laboral	Son acciones o comportamientos definidos de cada individuo que se lleva a cabo en un tiempo determinado. Estas conductas de uno o varias personas ya sea diferente periodo contribuye a la eficiencia organizacional. (Choi, <i>et. al</i> 2018)	La variable desempeño laboral se medirá mediante sus dimensiones: proactividad, capacidad de servicio y conocimiento en el trabajo con el instrumento cuestionario de escala ordinal.	Proactividad	Cooperación Iniciativa Eficacia Eficiencia	Ordinal
			Capacidad de servicio	Participación Adaptabilidad Asistencia	
			Conocimiento en el trabajo	Conocimiento Capacidad de respuesta Logro de metas	

*Elaboración propia*

Anexo 02: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior de Lima, 2022	General: ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal en una institución de educación superior en Lima, 2022?	General: Evaluar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior de Lima, 2022	General: El estrés laboral tiene una influencia directa en el desempeño de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.	Tipo: Aplicada
	Específicos: (a) ¿cómo influye el estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022?;	Específicos: a) Analizar la influencia del estrés laboral en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en 2022.	Específicos: a) El estrés laboral influye positivamente en la proactividad del trabajador de una institución de educación superior en Lima, 2022.	Diseño: No experimental y transversal
	b) ¿Cómo influye el estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022?	b) Explicar la influencia del estrés laboral en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022	b) El estrés laboral influye significativamente en la capacidad de servicio de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.	Nivel: Descriptiva-Correlacional – Causal
	c) ¿Cómo influye el estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022?	c) Examinar la influencia del estrés laboral en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.	c) La influencia del estrés laboral es alta en el conocimiento de los colaboradores de una institución de educación superior en Lima, 2022.	Enfoque: Mixto
d) ¿Qué características tiene el estrés laboral en una institución de educación superior en Lima, 2022?	(d) Identificar las características que tiene el estrés laboral en una institución de educación superior en Lima, 2022.		Técnicas e instrumentos: T: Encuesta Entrevista I: Cuestionario Guía de entrevista	

Elaboración propia

### Anexo 3: Matriz indicador pregunta

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Cuestionario (C)	Entrevista (E)	Fuente
Estrés Laboral	Sobrecarga laboral	Tareas	1. Realiza diariamente tareas que no corresponden a su puesto de trabajo	C		Trabajador
		Horas	2. Cada colaborador cumple sus funciones en su horario	C		
		Lugar	3. El lugar de trabajo es el adecuado para desempeñarse	C		
	Desgaste emocional	Ganas de trabajar	4. Le gusta el trabajo remoto	C		
		Motivación	5. La motivación mejora su estado de ánimo para trabajar	C		
		Reconocimiento	6. Existe reconocimiento por los logros en el trabajo	C		
		Frustración	7. Se siente frustrado si no valoran su desempeño	C		
	Apoyo	Condiciones	8. Las condiciones de trabajo son buenas	C		
		Materiales	9. Cuenta con el material de trabajo adecuado	C		
		Equipos	10. Los miembros del equipo se ayudan	C		
Desempeño del personal	Proactividad	Cooperación	11. En la organización existe la cooperación	C	E	Gerente
		Iniciativa	12. Resuelve sólo los problemas	C	E	
		Eficacia	13. Logra las metas asignadas	C	E	
		Eficiencia	14. Aprovecha al máximo los recursos	C	E	
	Capacidad de servicio	Participación	15. La actitud del jefe influye en su buen desempeño	C	E	
		Adaptabilidad	16. La adaptabilidad rápida permite cumplir con el trabajo	C	E	
		Asistencia	17. En la organización la asistencia es valorada	C	E	
	Conocimiento en el trabajo	Conocimiento	18. Conoce las tareas de su puesto de trabajo	C	E	
		Capacidad de respuesta	19. Su desempeño asegura altos niveles de satisfacción laboral	C	E	
Logro de metas		20. El logro de metas se refleja en los objetivos organizacionales	C	E		

*Elaboración propia*



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Fecha.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ N° \_\_\_\_

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SI ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo evaluar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal en una institución de educación superior, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [alesilsa@ucvvirtual.edu.pe](mailto:alesilsa@ucvvirtual.edu.pe)

A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

El cuestionario consta de una serie de ítems, cada uno de los cuales tiene cinco alternativas, que permitirán medir las dimensiones del estudio. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) la alternativa que Ud considere conveniente, teniendo en consideración la escala de respuesta: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indeciso (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo

Se agradece su apoyo.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>				
	(5) SI	(4) CS	(3) AV	(2) AE	(1) NU
<b>Sobrecarga Laboral</b>					
1. Realiza diariamente tareas que no corresponden a su puesto de trabajo					
2. Cada colaborador cumple sus funciones en su horario					
3. El lugar de trabajo es el adecuado para desempeñarse					
<b>Desgaste emocional</b>					
4. Le gusta el trabajo remoto					
5. La motivación mejora su estado de ánimo para trabajar					
6. Existe reconocimiento por los logros en el trabajo					
7. Se siente frustrado si no valoran su desempeño					
<b>Apoyo institucional</b>					
8. Las condiciones de trabajo son buenas					
9. Cuenta con el material de trabajo adecuado					
10. Los miembros del equipo se ayudan					
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>					
<b>Proactividad</b>					

11. En la organización existe la cooperación					
12. Resuelve sólo los problemas					
13. Logra las metas asignadas					
14. Aprovecha al máximo los recursos					
<b>Capacidad de servicio</b>					
15. La actitud del jefe influye en su buen desempeño					
16. La adaptabilidad rápida permite cumplir con el trabajo					
17. En la organización la asistencia es valorada					
<b>Conocimiento</b>					
18. Conoce las tareas de su puesto de trabajo					
19. Su desempeño asegura altos niveles de satisfacción laboral					
20. El logro de metas se refleja en los objetivos organizacionales					
<b>DATOS GENERALES</b>					
Sexo: M ( )    F ( )					
Edad: 20 - 29 ( )    30 – 39 ( )    40 – 49 ( )    50 – 69 ( )					
Grado de instrucción: Post grado( ) Superior Universitario( ) Técnico ( ) Secundaria( )					
Estado civil: _____					
Años laborando: _____					

## ANEXO 5



**Dirigido a:** Verástequi Lazaro, Jose Carlos

**Fecha:** 24/10/2022

**Cargo:** Gerente General.

I. **Objetivo:** Obtener información sobre el estrés laboral que se genera en una institución de educación superior en Lima, 2022.

II. **Variable: Estrés laboral**

1. ¿Actualmente en la empresa se trabaja de forma remota?

Si, en la actualidad trabajamos de manera remota. Sin embargo, en San Isidro tenemos nuestra oficina para temas administrativos y firmas de contrato.

2. ¿Considera que a raíz del trabajo remoto por la pandemia incrementó el estrés laboral en los trabajadores de la institución? ¿Por qué?

Si, se incrementó un 50% debido a que no todos lograban manejar herramientas tecnológicas, sistemas de información (software), no había estabilidad de red ya que muchos colaboradores son de diferentes distritos. Además, mencionar que trabajar en un mismo ambiente como el hogar, el área de trabajo es muy reducida generando problemas de salud. Por otro lado, es importante recalcar que disminuyó el estrés laboral dado que la rutina diaria de los trabajadores para llegar al centro de labores cesó por un tiempo, sus ingresos fueron netos y evitaron contagiarse durante la pandemia Covid 19.

3. ¿Cree usted que los trabajadores de la empresa sufren estrés laboral? ¿Cómo lo identifica?

- Ausentismo laboral más los días sábados los cuales el colaborador tiene que trabajar.

- Cuando el colaborador no se encuentra enfocado o concentrado en su gestión diaria y resultado.

Siendo estos indicios que evidencian estrés dada la presión laboral ejercida en los colaboradores de la institución.

4. ¿Cuántas horas laboran los trabajadores en la empresa? ¿Realizan horas extras?

Laboran 8 horas diarias, pero en el área comercial implica que al tener un equipo corporativo pueda también tener disponibilidad más tiempo, no es una exigencia sin embargo permite lograr objetivos organizacionales y metas diarias.

5. ¿Ha notado bajo rendimiento en los trabajadores después de cierto tiempo a diferencia de cuando iniciaron a trabajar? ¿Dentro de qué período de tiempo lo ha notado?

Efectivamente, después de apropiadamente 6 meses existe bajo rendimiento, disminuye la productividad y más aún porque solicitan constante permisos que no favorece su desarrollo en la organización.

### **III. Variable: Desempeño del Personal**

6. ¿Considera que se les asigna mucho trabajo a los colaboradores?

No, ellos cumplen con sus funciones determinadas de acuerdo a su puesto de trabajo.

7. ¿El trabajo repetitivo y monótono es una de las causas de estrés dentro de la empresa? ¿Conoce usted de las carencias existentes en las áreas de trabajo que afectan a los trabajadores?

Por supuesto, el realizar la misma rutina puede aburrir al colaborador. Es importante mencionar cuán dinámico es el colaborador al realizar sus funciones desde el hogar ya que se puede desplazar de manera libre.

8. ¿Se le da un manejo adecuado al tema del estrés en el ambiente laboral en la empresa? ¿Cuáles son las técnicas que se utilizan a nivel institucional para el manejo del estrés?

Si, mediante pausas activas, reuniones con el equipo de trabajo que realiza RR. HH para que puedan interactuar entre ellos, conocerse y compartir ideas. Las técnicas que se utilizan, son realizar dinámicas diarias en el equipo de trabajo, capacitaciones de manera semanal.

9. ¿Cree usted que es ideal la rotación de puesto para bajar los niveles de estrés entre los trabajadores? ¿Lo aplicaría en la institución?

No, porque generaría inestabilidad, gastos, cambios y por el momento no se trabaja bajo esos términos.

10. ¿Considera que los aspectos motivacionales ayudan a disminuir el estrés laboral para mejorar el rendimiento del trabajador? ¿Qué aspectos implementaría usted?

Claro, parte de la gestión organizacional su función es lograr la motivación en los colaboradores, realizar feedback, dinámicas como romper el hielo, conocerse entre colaboradores mediante reuniones de confraternidad, etc. Implementaría nuevas capacitaciones y tener a un profesional dentro de la organización especialmente psicólogo para que nos ayude a sobrellevar esta modalidad virtual y otros aspectos de su vida personal.

## ANEXO 6

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Adrián Colomer Winter con CE N°000969101 Magíster en Comunicación Social de la Investigación Científica y MBA en Alta dirección de empresa, de profesión administrador de empresa desempeñándome actualmente como docente en la Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario dirigido a los colaboradores de una institución educativa superior - Lima	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 23 días del mes de septiembre del Dos mil veintidós.

Mgtr. : Adrián Colomer Winter  
 DNI : 000969101  
 Especialidad : Comunicación Social de la Investigación Científica y MBA en alta dirección de empresa  
 E-mail : [colomerwinter@gmail.com](mailto:colomerwinter@gmail.com)

Firma:

Adrián

## “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal de una Institución de Educación Superior - Lima, 2022”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con un lenguaje apropiado																				x	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				x	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				x	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				x	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				x	
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				x	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

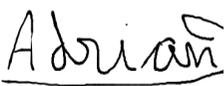
Piura, DF de septiembre de 2022.

Dra.: Mg.Mba Adrián Colomer Winter

DNI: CE: 000969101

Teléfono: Teléfono: 968154494

E-mail: [colomerwinter@gmail.com](mailto:colomerwinter@gmail.com)

Firma: 

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

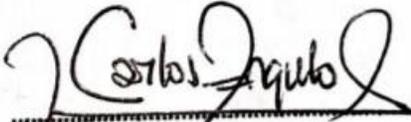
Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento: Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado al personal de una institución educativa superior en Lima.	DEFICIENT E	ACEPTA BLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 26 días del mes de setiembre del Dos mil veintidos.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera  
DNI : 06437510  
Especialidad : Gestión de organizaciones  
Marketing  
E-mail : [anguloca@ucvvirtual.edu.pe](mailto:anguloca@ucvvirtual.edu.pe)

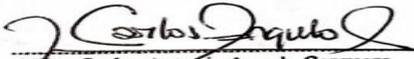
## “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal de una Institución de Educación Superior - Lima, 2022”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		88			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				97	
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																		95			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				98	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 26 de Setiembre de 2022.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera  
Magister en Administración de Negocios  
Licenciado en Administración  
CLAD. N° 18480

Corcuera

Dra. : Carlos Antonio Angulo

DNI : 06437510

Teléfono : 947055845

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga con DNI N° 03490490, Mgtr. en Administración, N° ANR: A078552, de profesión Licenciada en Ciencias Administrativas, desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores una Institución Educativa Superior - Lima, 2022	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de setiembre del Dos mil Veintidós.



Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
CIAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Especialidad: Administración  
E-mail : cgomezz@ucv.edu.p

## “Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal de una Institución de Educación Superior - Lima, 2022”

### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					100
2. Objetividad	Esta expresado en conductas Observables																					100
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					100
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					100
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos de la investigación																					100
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					100
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					100

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de setiembre de 2022

  
Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga  
GUAD. 15719

Mgtr. : Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga  
DNI : 03490490  
Teléfono : 999780055  
E-mail : cgomezz@ucv.edu.pe

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	------------------------------

### ANEXO 7

#### I. DATOS INFORMATIVOS

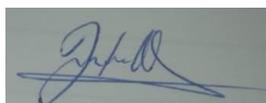
<b>1.1. ESTUDIANTE</b>	<b>:</b> CINTHIA YAZMIN PRADO IMAN SILVA SALDARRIAGA ALEXANDRA MIREYA
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>:</b> Influencia del Estrés Laboral en el desempeño del Personal de una Institución de Educación superior-Lima,2022
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	<b>:</b> ADMINISTRACIÓN
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	<b>:</b> CUESTIONARIO: Estrés laboral
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	<b>:</b> KR-20 kuder Richardson ( ) Alfa de Cronbach. ( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	<b>:</b> 14/10/2022
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	<b>:</b> Muestra piloto de 10 colaboradores

#### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>81,1%</b>
---	--------------

#### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Estudiante: CINTHIA YAZMIN PRADO IMAN  
DNI: 76151105



Docente : Dr. Ramón Cosme Correa Becerra  
COESPE 502



Estudiante: SILVA SALDARRIAGA ALEXANDRA MIREYA  
DNI :75347889

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	------------------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

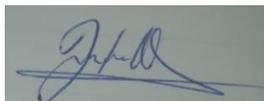
<b>1.1. ESTUDIANTE</b> :	<b>CINTHIA YAZMIN PRADO IMAN</b> <b>SILVA SALDARRIAGA ALEXANDRA MIREYA</b>
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> :	<b>Influencia del Estrés Laboral en el desempeño del Personal de una Institución de Educación Superior - Lima, 2022</b>
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b> :	<b>ADMINISTRACIÓN</b>
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b> :	<b>CUESTIONARIO: Desempeño del personal</b>
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b> :	<b>KR-20 kuder Richardson ( )</b>
	<b>Alfa de Cronbach. ( X )</b>
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b> :	<b>14/10/2022</b>
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b> :	<b>Muestra piloto de 10 colaboradores</b>

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>80,9%</b>
---	--------------

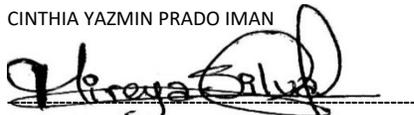
### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems, del presente cuestionario, todas las preguntas están sujetas a medición, obteniéndose una alta confiabilidad.



Estudiante: DN I: 76151105:

CINTHIA YAZMIN PRADO IMAN



Estudiante: SILVA SALDARRIAGA ALEXANDRA MIREYA

DNI :75347889



Docente : **Dr. Ramón Cosme Correa Becerra**  
**COESPE 502**

## Confiabilidad.

La confiabilidad de los cuestionarios fueron evaluados mediante el método de Alfa de Cronbach, en una muestra piloto de 10 clientes; utilizando el programa estadístico SPSS versión 26, obteniéndose como resultado una alta confiabilidad del 81,1% con respecto a 10 preguntas del cuestionario de la variable: Estrés laboral y una confiabilidad alta del 80,9% para la variable: Desempeño del personal con respecto a 10 preguntas, indicando de esta manera que ambos cuestionarios son confiables y están preparados para recoger la información (Anexo N°...)

### ANEXO N° 8

#### Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable: Estrés laboral

Preguntas	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
P01	37,9000	22,544	,671	,771
P02	36,7000	26,233	,508	,792
P03	36,5000	28,500	,478	,797
P04	36,1000	29,433	,522	,799
P05	36,3000	30,233	,326	,810
P06	36,7000	25,789	,557	,786
P07	36,8000	33,733	-,203	,863
P08	36,6000	27,822	,626	,787
P09	36,9000	21,656	,836	,745
P10	36,7000	22,011	,797	,751

#### Estadístico de confiabilidad

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
10	0,811

**Estadísticos del alfa de cronbach para el instrumento de la variable: Desempeño del personal**

Preguntas	Media de escala	Varianza de	Correlación total	Alfa de
	si el elemento se ha suprimido	escala si el elemento se ha suprimido	de elementos corregida	Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	39,6000	15,600	,439	,811
P02	40,0000	17,333	,273	,831
P03	39,2000	18,178	,565	,789
P04	39,3000	18,011	,656	,784
P05	39,0000	19,778	,194	,817
P06	38,9000	17,433	,810	,773
P07	39,2000	14,178	,800	,748
P08	38,7000	20,011	,291	,811
P09	39,3000	16,233	,606	,778
P10	39,2000	16,400	,714	,768

**Estadístico de confiabilidad**

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
<b>10</b>	<b>0,809</b>



ANEXO 9

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales:

Nombre de la Organización:	RUC:20605228870
Centro de Salud y Educación Rebagliati S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: José Carlos Jesús Verástegui Lázaro	
Nombres y Apellidos José Carlos Jesús Verástegui Lázaro	DNI: 45642289

Consentimiento:

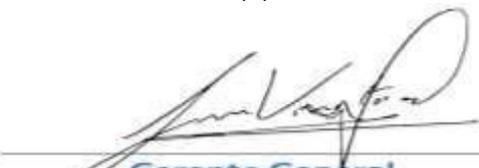
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ ], no autorizo [x] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior – Lima, 2022	
Nombre del Programa Académico: Facultad de Ciencias Empresariales - Escuela Profesional de Administración	
Autor(es): Nombres y Apellidos . Prado Imán, Cinthia Yazmin . Silva Saldarriaga, Alexandra Mireya	DNI: 76151105 75347889

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:

  
Gerente General  
Mg. José Carlos Jesús Verástegui Lázaro



(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo N.º 10**  
**DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE**  
**INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

**Ficha de evaluación de los proyectos de investigación**

Título del proyecto de Investigación: Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior - Lima, 2022

Autor/es: Prado Imán Cinthia Yazmin

Especialidad del autor principal del proyecto: Estudiante de Administración

Escuela profesional: Administración

Coautores del proyecto: Silva Saldarriaga Alexandra Mireya

Lugar de desarrollo del proyecto: Lima - Perú

<b>Criterios de evaluación</b>	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>No precisa</b>
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



Mgtr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente**



Dra. Ramos Farroñán Emma  
 Verónica  
**Vocal 1**



Dr. Fernández Bedoya  
 Víctor Hugo  
**Vicepresidente**

Mgtr. Huamani Paliza  
 Frank David  
**Vocal 2 (opcional)**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Anexo N.º 11 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS  
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE  
ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

**Dictamen del Comité de Ética en Investigación**

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Influencia del estrés laboral en el desempeño del personal de una institución de educación superior - Lima, 2022”, presentado por los autores Prado Imán Cinthia Yazmin y Silva Saldarriaga Alexandra Mireya, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable( X ) observado( ) desfavorable( ).

15, de JUNIO de 2022

---

Mgtr. Macha Huamán Roberto  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Facultad de Ciencias Empresariales**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño del Personal de una Institución de Educación Superior – Lima, 2022 ", cuyos autores son PRADO IMAN CINTHIA YAZMIN, SILVA SALDARRIAGA ALEXANDRA MIREYA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29.00%, 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.

PIURA, 29 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO <b>DNI:</b> 02845588 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 05-12-2022 14:53:42

Código documento Trilce: TRI - 0460905