



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Estrés laboral y conflictos laborales en trabajadores administrativos
de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Quilca Ramirez, Leydee Gaby (orcid.org/0000-0003-4926-8158)

ASESORAS:

Mag. Villa Santillán, María Silvia (orcid.org/0000-0003-1971-2545)

Dra. Cueva Rodríguez, Medali (orcid.org/0000-0002-1301-5477)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta investigación se la dedico a mis padres Gabriel y Catalina por todo el amor y apoyo que me brindan en cada etapa de mi vida, a mis hermanos quienes siempre me alientan en los buenos y malos momentos y a mi linda sobrina a quien quiero mucho.

Agradecimiento

A mis asesoras de tesis Mag. María Silvia y Dra. Medali Cueva por sus aportes y orientaciones en la elaboración de la tesis. Así mismo, mi agradecimiento a mis docentes de la universidad por todo los conocimientos y enseñanzas brindadas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo	16
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1 Resultados descriptivos	20
4.2 Resultados inferenciales	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Estrés laboral y sus dimensiones.....	20
Tabla 2 Conflictos laborales y sus dimensiones	21
Tabla 3 Correlación entre el estrés laboral con los conflictos laborales.....	22
Tabla 4 Correlación entre el agotamiento emocional con los conflictos laborales	23
Tabla 5 Correlación entre la despersonalización con los conflictos laborales.....	24
Tabla 6 Correlación entre la falta de realización personal con los conflictos laborales.....	25

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de investigación.....	14

Resumen

El presente estudio tiene por objetivo determinar la relación del estrés laboral con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023. Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, de diseño de investigación no experimental, transversal. La población estuvo conformada por 130 trabajadores administrativos. Para la recolección de datos se empleó como técnica la encuesta aplicándose cuestionarios el cual constó de 22 preguntas para la primera variable y 20 preguntas para la segunda variable, ambas con una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.886 y 0.843 respectivamente. Los resultados descriptivos permitieron determinar que el 57,7% de trabajadores presentan estrés laboral de nivel medio y un 47.7% afirman que existen conflictos laborales en niveles altos, en cuando a los resultados inferenciales, luego de aplicar el estadístico de Rho Spearman, se confirma la hipótesis general demostrando una correlación positiva baja de 0.296 del estrés laboral con los conflictos laborales. Se concluye que existe una relación directa del estrés laboral con los conflictos laborales, por lo que a mayores niveles de estrés laboral en el personal administrativo mayores serán los conflictos laborales a que serán enfrentados.

Palabras clave: Estrés laboral, conflictos laborales, correlación.

Abstract

The objective of this study is to determine the relationship of work stress with labor conflicts in administrative workers of a public institution, Huanta, Ayacucho, 2023. This research was based on a quantitative approach, of a basic type, correlational level, of research design. non-experimental, cross-sectional. The population consisted of 130 administrative workers. For the collection of data, the survey was used as a technique, applying questionnaires which consist of 22 questions for the first variable and 20 questions for the second variable, both with a reliability of Cronbach's Alpha of 0.91 and 0.83 respectively. The descriptive results made it possible to determine that 57.7% of workers present medium-level work stress and 47.7% affirm that there are labor conflicts at high levels, regarding the inferential results, after applying the Rho Spearman statistic, it is confirmed. the general hypothesis demonstrating a low positive correlation 0.296 of work stress with labor conflicts. It is concluded that there is a direct relationship between job stress and labor conflicts, so that the higher the levels of labor stress in the administrative staff, the greater the labor conflicts that will be faced.

Keywords: Work stress, labor conflicts, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

El estrés laboral durante los últimos años se ha convertido en uno de los problemas que aquejan frecuentemente a los trabajadores del sector estatal a nivel mundial, y es a raíz de lo acontecido por el COVID 19 que ha tomado mayor notoriedad y que afecta tanto la salud física y mental de trabajadores de las diferentes áreas dificultando el cumplimiento de sus labores (Jackson, 2022). Es así que los efectos que puede producir el estrés pueden llegar a ser perjudiciales para los trabajadores en los distintos ámbitos de su vida aumentando el riesgo de sufrir depresión, agotamiento laboral y puede contribuir a una serie de condiciones debilitantes, desde enfermedades del corazón hasta el cáncer y como consecuencia en el ámbito laboral afecta su rendimiento laboral y relaciones entre trabajadores (Patlán, 2019). En países como Chile, Panamá, Ecuador y Argentina, el 50% de los trabajadores mencionaron tener conflictos laborales el 21% la atribuyen a que no logran desarrollarse en su carrera y el 17% al alto nivel de estrés laboral a las cuales se enfrentan (Forbes. 2021).

En el ámbito nacional la crisis sanitaria que sufrió el Perú debido a la pandemia del COVID-19 ha obligado a las entidades tanto públicas como privadas a nivel nacional a reorganizar sus puestos de trabajo y las tareas que realizan sus colaboradores, del mismo modo, el miedo a la continuidad laboral y las pausas breves han generado ansiedad y pánico conllevándolos a que sufran de estrés afectando su salud y relaciones con sus compañeros (Cubero, 2020). Peruanos cuyas edades oscilan de 25 a 40 años presentan estrés laboral, en un 70% está relacionado con los trabajos bajo presión que conllevan al agotamiento emocional cuyos factores estresantes generarán conflictos laborales en el ambiente de trabajo (Cruz, 2022). Dentro de las principales causas por las que se desarrollan los conflictos laborales dentro de la institución están causadas por el estrés a las cuales están expuestos los trabajadores, porque existe una inadecuada comunicación, no se reconoce el trabajo que desempeñan los trabajadores, el personal no se siente lo suficientemente motivado así mismo la existencia y posturas marcadas de nombrados que velan por intereses propios y contratados en su búsqueda de igualdad laboral (Morales, 2021).

En el ámbito local, durante los últimos años a consecuencia de la pandemia vivida por el COVID 19 se ha evidenciado en la institución pública en Huanta que trabajadores vienen sufriendo de estrés laboral, existiendo diversos motivos; el desgaste emocional, físico y la sobrecarga laboral vienen a ser los principales motivos que vienen afectando las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo generándose roces, conflictos y malos entendimientos y es indispensable que se conozca el por qué en función a las características y diferencias de cada trabajador (Canales, 2022). Las distintas percepciones de los trabajadores en la UGEL generan oposiciones, discrepancias y diferencias de posturas e intereses causando malos entendimientos lo que ha conllevado que existan situaciones de contraposición y conflictos laborales dentro de la instrucción sumados a ellos la desconfianza y poca empatía (Ayala, 2021). De acuerdo al diagnóstico realizado por entidad encontraron un desequilibrio de poder entre los jefes y los trabajadores, así también la falta de recursos hace que se sientan abrumados y sobrecargados, causándoles estrés y presión arterial alta teniendo un impacto negativo en el entorno laboral haciendo que se torne un tanto difícil (Unidad de Gestión Educativa Local Huanta [UGEL], 2019).

En esta perspectiva, el problema general de la investigación es: ¿de qué manera se relaciona el estrés laboral con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023?; los problemas específicos son: ¿de qué manera se relaciona el agotamiento emocional con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023?; ¿de qué manera se relaciona la despersonalización con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023? y ¿de qué manera se relaciona la falta de realización personal con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta - Ayacucho, 2023?.

La justificación teórica del estudio constituye un aporte importante a las ciencias empresariales, especialmente a la parte de gestión de capital humano, debido a que alcanzará un aporte de cómo manejar el estrés para minimizar los conflictos laborales en cualquier tipo de organización. La justificación práctica del estudio respondió a la necesidad de determinar como el estrés laboral se

relaciona con los conflictos laborales, ello con el propósito de conocer el nivel de estrés laboral al que se vienen enfrentando los trabajadores y como ello se ve reflejado en las relaciones interpersonales, intergrupales e intragrupalas que han generado los conflictos laborales dentro de la institución. La metodología del estudio se justifica con la elaboración de instrumentos las mismas que son confiables y validadas por expertos en la materia con el fin de medir la relación del estrés laboral con los conflictos laborales; de esta forma los resultados del estudio podrán ser aplicados por otros investigadores en el tema.

La investigación plantea como objetivo determinar la relación del estrés laboral con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023; los objetivos específicos son: determinar la relación del agotamiento emocional con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023; determinar la relación de despersonalización con los conflictos laborales en trabajadores Administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023, y determinar la falta de realización personal con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.

Asimismo, la hipótesis general que guía el estudio afirma que existe relación directa entre el estrés laboral y los conflictos laborales. En ese mismo orden las hipótesis específicas aseveran que existe relación directa entre el agotamiento emocional y los conflictos laborales, existe relación directa entre la despersonalización y los conflictos laborales y finalmente existe relación directa entre la falta de realización personal y los conflictos laborales.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios que anteceden a la investigación en el ámbito internacional, respecto a las variables de estudio tenemos:

Soriano (2021) propone como objeto de estudio determinar como el estrés en el trabajo se relaciona con el desempeño laboral de los empleados administrativos en Cuenca, Ecuador. El estudio utilizó métodos cuantitativos, descriptivos y correlacionales. La población estuvo conformada por un total de 78 empleados administrativos a los cuales se le aplicó el cuestionario de Maslach (MBI) para determinar el desgaste profesional y en que medida sufren estrés. Los resultados a los cuales llegó fue que del total de encuestados cuyas edades oscilan de 40 a 60 años sufren de cansancio físico, así mismo en la dimensión de despersonalización, la respuesta de mayor porcentaje fue que a los trabajadores no les interesa lo que pueda pasar a sus compañeros. El investigador llegó a la conclusión de que ambas variables se relacionan de manera directa.

Portero (2019) cuyo fin de estudio fue determinar la correlación que existe entre el estrés laboral, burnout, el agotamiento ocupacional, la satisfacción laboral, las estrategias de afrontamiento del estrés y las características sociodemográficas y ocupacionales del personal sanitario. El enfoque del estudio es cuantitativo, diseño del estudio es observacional, transversal y correlacional. La población aplicada fue de 235 trabajadores. Obteniéndose como resultado que un tercio de los trabajadores padecen de estrés alto, los factores a los que aluden son la sobrecarga laboral, falta de personal, ambigüedad de funciones, falta de autonomía y cambios en la implementación de nueva tecnología, así también involucran la dimensión de la falta de realización personal ubicándolos en un nivel bajo con un 54.96%. Se concluye de la investigación que existe una correlación positiva entre la variable estrés laboral y agotamiento ocupacional.

Moreno (2022) cuyo objeto de estudio fue determinar los factores a los cuales se le aluden el estrés laboral en los trabajadores de la Cooperativa. Dicho estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. La muestra empleada fue 09 trabajadores administrativos a los cuales se les aplicó el cuestionario de la OIT-OMS, permitiendo obtener como resultado que el 78% de

los trabajadores han presentado estrés en nivel medio, mencionan que el factor estresor es debido a que no sentirse respaldados en el que hacer laboral por parte de sus jefes inmediatos, asimismo, el equipo de trabajo no brinda el apoyo, protección y la confianza necesaria, y ello repercute en que no se sienten parte del equipo de trabajo. Se concluye que el estrés laboral por la cual viene padeciendo los trabajadores es debido a los factores estresores específicos como el no tener un equipo de colaboración unido y la desorganización de las áreas lo cual ha repercutido en la baja eficiencia y cumplimiento de sus funciones.

Baños (2021) tiene como fin de estudio determinar el impacto del conflicto laboral en el estrés laboral de los trabajadores de Grupo Ecuacopia. Para lograr el objetivo, se desarrolló un enfoque cuantitativo, se formularon hipótesis y se utilizaron cálculos estadísticos para averiguar cómo funcionaban las variables en el marco organización seleccionada. Se empleó como muestra a 40 trabajadores de 22 a 35 años. Los resultados obtenidos en regímenes de conflicto sugieren la existencia de un equilibrio en la organización, teniendo en cuenta su mayor concentración en el régimen concesional, así mismo los resultados a los cuales abordó indican que dentro de la institución un 5% de trabajadores presentan estrés laboral en niveles altos, manifestando que el sentirse estresados conlleva a que tengan diferencias con sus compañeros de trabajo. Concluye que la relación entre el estrés laboral y conflictos laborales es de nivel bajo de 0,110 que lo hace no muy significativa, pero si positiva.

Villalobos y Perzon (2019) tienen como fin determinar el impacto y el grado de los conflictos laborales y el manejo de conflictos dentro de trabajadores de emprendimientos en Colombia. La metodología empleada para el trabajo fue descriptiva, diseño no experimental y transversal de campo. Se aplicó una población de 76 trabajadores. Los resultados obtenidos fueron, para la dimensión de los conflictos interpersonales el 31.57% manifestaron que las decisiones de los trabajadores no son respetadas; en el conflicto intragrupal el 27.63% manifiesta que nunca la dirección basa sus normas tomando en cuenta las decisiones de los trabajadores; y para la dimensión de conflicto intergrupala el 56.57% consideran que casi nunca se generan confianza en los equipos de

trabajo. Se concluye que dentro de la empresa los conflictos intragrupal y intergrupales son los que más se desarrollan.

En el ámbito nacional Conejo (2019) tiene como fin determinar cómo la gestión de conflictos afecta el estrés laboral para el personal administrativo del área urbana del distrito de Sayan, 2017. El enfoque que se aplicó fue cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional. Se empleó una muestra de 47 trabajadores, aplicándose cuestionarios para cada variable. Los resultados arrojaron que el 91,5% de las personas encuestadas no considera que el conflicto sea una competencia por la voluntad, en cuanto al estrés el 85,1% manifestó no poder trabajar en las condiciones adecuadas, el 89,4% manifestó que sus compañeros no los apoyaban, el 72,3% manifestó que el gobierno no les generó oportunidades de desarrollo de carrera. El autor concluye que se evidencia conflictos en la entidad debido a que no se percibe la cooperación entre áreas y el no compromiso de los trabajadores generados por el incremento del estrés.

Poma (2021) se planteó como fin de estudio determinar si existe una relación negativa entre el estrés laboral con el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Oyón. El enfoque que se aplicó fue cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional. El estudio se aplicó a una población de 68 trabajadores. El resultado arrojó que existe un nivel medio de estrés laboral representados en un 38.2%, los cuales generan conflictos interpersonales y grupales dentro de la institución, donde resalta más los conflictos interpersonales los cuales están generados por el trabajo monótono y repetitivo a la que estaban expuestos, la carga laboral causaba un desgaste emocional abrumadora que con el tiempo hacía que la condición empeora debiendo ser tratadas. El investigador concluye que coexiste relación inversa de 0.66 entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Álvarez (2020) en su investigación planteó establecer la relación del afrontamiento del estrés laboral y el manejo de conflictos laborales en los trabajadores del INPE. El enfoque que se aplicó fue cuantitativo, de nivel descriptivo y correlacional. La población incluyó a un total de 90 trabajadores, a los mismo que se aplicaron los cuestionarios de ambas variables de estudio. Los resultados a los que abordó la investigación fue que el manejo de conflictos de los empleados encuestados depende de cuestiones centradas en el problema lo

que equivale a un 48.5%, el 15,2% enfocado en el estrés emocional y el 44,8% enfocado al estrés de evitación. De la investigación se concluye que se establece una correlación positiva significativa entre las variables y que en la media que se afronte adecuadamente el estrés laboral afectará positivamente en el manejo de los conflictos.

Mamani (2021) el fin de su investigación fue describir los conflictos laborales a las cuales se enfrentan los servidores públicos de la Municipalidad de Lambayeque. La metodología utilizada al trabajo fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se empleó una población total de 131 trabajadores, a los mismo que se aplicaron los cuestionarios. Los principales resultados a los que se llegó fue que un 38,2% de trabajadores manifestaron que casi siempre existen conflictos laborales dentro de la institución afectando a si su rendimiento laboral así también alude en un 31% que a veces dichos conflictos laborales se desarrollan por el estrés laboral al que están sometidos y al difícil manejo de sus emociones. Concluyeron que la autorregulación de las emociones genera conflictos laborales.

Chávarry (2020) expresa como fin establecer qué tipo de relación tienen la comunicación organizacional y los conflictos laborales. Se aplico para el estudio un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La población aplicada para el estudio estuvo conformada por 15 trabajadores. Los resultados obtenidos determinan que en la dimensión de los conflictos interpersonales se percibe que el 53.3% manifiesta que no existe empatía entre compañeros, y no se muestra el compañerismo y con respecto a los conflictos intergrupales el 60% manifiesta se perciben discrepancias en relación a las funciones que desarrollan los trabajadores. Se concluye que las causas por las cuales se desarrollan los conflictos en el entorno laboral son debido a la mala gestión de la comunicación debido a que los mensajes no son interpretados como tal, la información no es transmitida de manera adecuada y se carece de confianza entre compañeros

La teoría de la perspectiva del estrés la cual consiste en otorgarle gran importancia al medio ambiente y las situaciones sociales; analizan, entienden e interpretan el estrés en términos de la relación entre las características ambientales y los estímulos, alterando las funciones corporales, cuando está

fuera de los límites el estrés se vuelve insoportable y puede causar cambios físicos y mentales; los estímulos ambientales ajenos al sujeto o estresores son agentes que alteran la actividad de un organismo; existen dos tipos de estresores: estresores psicosociales, que se refieren a situaciones que no causan estrés directamente, sino que se deben a interpretaciones cognitivas o significados que una persona les atribuye, y estresores biológicos, que se refieren a estímulos debido a su capacidad para causar cambios en el organismo lo cual genera estrés (Sánchez, 2010).

Teoría de las interacciones, basada en factores psicológicos cognitivos, en las que el individuo juega un papel dinámico en la aparición de estrés, esta se presenta producto de las interrelaciones personales y su entorno laboral, donde el individuo es visto como parte activa del mismo; la base fundamental de la teoría de las interacciones es la evaluación cognitiva, entendida como un proceso de evaluación que pretende determinar por qué y en qué medida las relaciones o un conjunto de relaciones entre los individuos y el entorno son estresantes, (Lazarus y Folkman, 1986)

Teoría de la adaptación general de Hans Selye SGA, esta determina cómo responde el cuerpo a un estresor, y el proceso se divide en fases de: respuesta de ansiedad, resistencia y burnout, en primer lugar la fase de ansiedad, en la que el cuerpo reacciona a una situación de estrés con una respuesta rápida de shock, dando como resultado una respuesta de emergencia que no requiere ninguna acción física, en segundo lugar la fase de resistencia, las reacciones de la fase anterior persisten, la intensidad disminuye y la persona trata de adaptarse a la situación, trata de encontrar el equilibrio ante los estímulos estresantes y finalmente, está la fase de burnout, donde la persona lucha con los estímulos estresantes, pero si no puede adaptarse el agotamiento persiste, además de otros síntomas que aparecen durante la fase de ansiedad, si no se trata, puede volverse más severa y causar una enfermedad grave (Tan y Yip, 2018).

Por último la teoría del síndrome de Burnout, conceptualizándolo como un tipo de estrés laboral crónico las cuales ocurren en el entorno laboral, es una reacción que tiene el individuo con respecto a los estímulos estresantes donde la sobreexposición conduce a cambios negativos en las actitudes y comportamientos generando tensión, conductas distantes hacia su entorno

laboral y de sí mismo, presentándose conflictos de índole laboral entre compañeros que pueden convertirse en un síndrome que afectaría su bienestar personal y profesional dificultando el desarrollo de sus funciones, se caracterizan por el agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización (Maslach, 1993)

El término estrés fue introducido por Hans Selye en el campo de la medicina conceptualizándola como una respuesta del organismo a consecuencia de estímulos estresantes; esto incluye cambios físicos, biológicos, hormonales y de comportamiento; es así que el estrés se puede derivar de aspectos emocionales, demandas sociales o amenazas en el entorno individual (Cruz et al. 2016).

El estrés laboral se desarrolla debido a la presión de realizar actividades propios del ámbito laboral, lo que satura la salud física y/o mental del trabajador, con consecuencias tanto para la salud del trabajador como con su entorno, desequilibrando su vida laboral y personal así también, esto repercute en la organización debido a que no se alcanzan los resultados esperados (IMSS, 2017). Así mismo, el estrés laboral es un problema de salud ocupacional, es la respuesta de un empleado a las exigencias y carga de trabajo que no es acorde con sus capacidades y recursos, y al mismo tiempo pone a prueba su tolerancia a situaciones que pueden conducir a enfermedades crónicas (Patlán, 2019).

Lo define como patrones de respuestas emocionales, este estado se caracteriza por un alto nivel de excitación y reactividad, así como por una sensación constante de incapacidad para hacer frente a la situación adverso o dañino del quehacer laboral (Comisión Europea, 2017). Se define también al estrés laboral como las respuestas emocionales y/o físicas de las personas a las situaciones que les rodean; además, son respuestas fisiológicas y psicológicas de los empleados, el estrés se manifiesta en las personas cuando se presenta una carga de trabajo excesiva o tareas que exceden su capacidad (Rodríguez y Rivas, 2011). El estrés en el trabajo puede ser la causa de varias enfermedades físicas, que van desde problemas cardiovasculares como problemas digestivos, afecciones de la piel, problemas mentales que causan la ansiedad, insomnio, depresión e incluso la muerte (Acero, 2020).

Para determinar las dimensiones se basó por lo planteado por los autores Maslach y Jackson quienes tridimensionan el estrés laboral.

Agotamiento emocional, denominan el esfuerzo físico y mental excesivo que produce una persona ante un estresor conduce a un agotamiento permanente, dejando a la persona sintiéndose emocionalmente agotada, débil, cansada y llena de trabajo (Maslach y Jackson, 1997). Se desarrolla a través de patrones emocionales básicos como: fatiga laboral y cansancio emocional. miedo, ira, envidia, celos que conducen a la evitación, manifiestan cansancio físico y emocional y el agotamiento total de la energía y los recursos emocionales (Barreto y Salazar, 2021). Esta dimensión denota sufrimiento, no solo agotamiento físico sino también mental, cuando se agotan los recursos tanto personales como emocionales, lo que lleva a un sentimiento de vacío causado por las circunstancias del trabajo (Mantilla et al. 2021).

Para esta dimensión y de acuerdo a la información revisada se tomó en cuenta los siguientes indicadores: fatiga laboral y cansancio emocional

Despersonalización, lo conceptualiza al hecho de que una persona deja de ser ella misma, cambia de emociones, reacciones y refleja actitudes negativas; es emocionalmente inestable y provoca apatía independientemente de su trabajo y entorno, también puede presentar un grado de irritabilidad, pérdida de sí mismo, de iniciativas propias y pérdida de motivación en relación con las actividades realizadas (Maslach et al, 1997). También consiste en que desaparece la necesidad de ser una unidad social, ya que el empleado comienza a separarse de su entorno laboral y de sí mismo, expresándose con actitudes negativas hacia sus compañeros y los usuarios, presentándose conflictos entre sus compañeros que terminan aislándose de todo (Juárez, 2014). La persona se siente desprendida de sí misma (física y emocionalmente), lo que lleva a una disociación que tiende a darse entre el cuerpo y los sentimientos (Espinel et al, 2021).

Para esta dimensión y de acuerdo a la información revisada se tomó en cuenta los siguientes indicadores: pérdida de sí mismo, pérdida de iniciativa propia y pérdida de motivación.

Falta de realización personal, lo definen como la búsqueda que debe realizar un individuo para lograr metas basadas en el conocimiento en su campo de trabajo, ya sea este académico o alcanzar cierta posición dentro de la institución (Maslach y Jackson, 1997). También se refiere a la autoevaluación de los individuos, que está dominada por la percepción de sus compañeros sobre sus metas en el trabajo o el logro de metas, por lo que se juzgan a sí mismos en función de su desempeño y comienzan a criticarse negativamente reduciendo su productividad y competencia personal (Salgado y Leria, 2018). Así mismo expresan reacciones negativas a uno mismo, insatisfacción e ineficacia del trabajo, característico de un estado depresivo, baja productividad, incapacidad para soportar la presión, baja autoestima y perciben falta de profesionalismo (Coduti et al. 2013)

Para esta dimensión y de acuerdo a la información revisada se tomó en cuenta los siguientes indicadores: insatisfacción e ineficiencia

Para la segunda variable la base teórica de conflictos laborales basada en el comportamiento de las personas, se observan conflictos en el ambiente laboral a partir del comportamiento aprendido; existen razones de causa común para que en las organizaciones se presenten conflictos; tales comportamientos crean una diferencia entre las metas, aspiraciones, deseos, expectativas de los demás; para ello lo clasifica en: competencia por recursos escasos y conflicto de funciones, la primera el conflicto comienza cuando hay que decidir qué parte de los recursos se brindan para el desarrollo de las funciones; y la segunda, las decisiones que se toman en contra de diferentes órdenes alcanzan un nivel de conflicto en el sentido de que la necesidad de realizar una tarea afecta directamente a quienes se oponen a ella, la oposición de responsabilidad conduce al conflicto de la discordia y en última instancia al conflicto en el entorno (Dubrin, 2008).

La teoría distributiva que identifica tres niveles de conflicto laboral: de distribución, de estructura y de grado de relaciones interpersonales, la primera relacionado al alcance de la asignación del sueldo, salario que provocan insatisfacción; la segunda implica una comunicación inadecuada entre gerentes, subdirectores, supervisores y demás empleados de la organización, lo que genera un ambiente de trabajo deficiente e inadecuado, finalmente, el grado de

conflicto de los empleados en el entorno de las relaciones interpersonales se presenta en el ámbito social, como la religión, la política, la jerarquía entre los empleados, afectan su desempeño laboral (Paxton, 2012).

La teoría que sostiene que el conflicto laboral es un fenómeno tradicional y suele surgir cuando en el mundo de las relaciones laborales coexisten dos personas con mentalidades diferentes, describe que existen factores que conducen al conflicto en el lugar de trabajo, entre ellos los argumentos posicionales que se originan en un grupo de personas, porque el comportamiento de una persona afecta el logro de las metas de la otra, la acumulación del estrés en las personas y grupos de trabajo dan como resultado que las relaciones se tornen tensas y agresivas entre las partes, volviéndolos estáticos y apáticos; estos factores están dados por los conflictos interpersonales, conflictos intragrupal y conflictos intergrupales (Chiavenato, 2013).

El conflicto laboral se define como la lucha, enfrentamiento, combate, contradicciones entre compañeros de trabajo que generan angustias y discusiones en el entorno laboral (Real Academia Española, 2022). Así también en la ocurrencia de dos puntos de vista completamente diferentes que surgen en el ámbito laboral y crean tensiones visibles, en el momento en que alguien imponga su posición y asegure sus intereses, es probable que se inicie un conflicto laboral (Pérez, 2013). El conflicto define una situación en la que los actores sociales persiguen objetivos opuestos, apoyan valores opuestos o tienen intereses diferentes (Domínguez y García, 2003). Estas constituyen incompatibilidad entre personas por creencias, intereses, casi siempre presente una falta de comunicación o error de interpretación (Bestraten, 2017).

La dimensión para la segunda variable está conformada por los conflictos interpersonales, estas se dan cuando existen enfrentamientos de distinta índole entre los individuos donde existen diferencias de intereses, de valores y normas (Chiavenato, 2013). Este tipo de conflicto involucra dos o más trabajadores, las mismas que pueden ocurrir horizontalmente ya sea entre colegas de la misma área o verticalmente entre jefes y subordinados; por su gravedad, puede afectar el trabajo en equipo y reducir la productividad de los empleados; entre las causas más comunes que pueden provocar este tipo de situaciones se encuentran las diferencias de personalidad, el comportamiento desagradable, las necesidades

insatisfechas, deficiencia de la información, la desigualdad salarial, los problemas de comunicación, tensión ambiental y otros factores (Jáuregui, 2022).

Para esta dimensión y de acuerdo a la información revisada se tomó en cuenta los siguientes indicadores: diferencias personales, deficiencia de información y tensión ambiental.

Conflictos intragrupal, se refiere a confrontaciones, competencias, malentendidos y disputas entre grupos o equipos, que a menudo se encuentran en las relaciones corporativas, puede tomar muchas formas, desde una simple discusión en un grupo de personas hasta una disputa entre naciones (Robbins y Judge, 2009). Por otro lado, este tipo de conflictos causan mayor estrés, son agotadores y a su vez más costosas para los involucrados; las relaciones con los grupos de trabajo están caracterizadas por la desconfianza, el desinterés, la poca disposición a escuchar y negociar, etc. (Chiavenato, 2013).

Para esta dimensión y de acuerdo a la información revisada se tomó en cuenta los siguientes indicadores: competencia y negociación.

Conflictos intergrupales, surgen cuando los grupos opuestos chocan; esto implica competencia entre grupos, los miembros de una organización se identifican con diferentes bandos o grupos y se dan cuenta de que otros pueden estar impidiéndoles alcanzar sus metas (Hernández y Mosquera, 2011). Es una situación que surge cuando las necesidades específicas de los grupos o miembros individuales comienzan a anteponerse sobre las necesidades de otros grupos y se crea un ambiente competitivo, existe pugna de recursos e interdependencia de actividades (Robbins y Judge, 2009)

Para esta dimensión y de acuerdo a la información revisada se tomó en cuenta los siguientes indicadores: existencia de bandos, recursos limitados e interdependencia de actividades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica y de nivel correlacional, básica debido a que su finalidad es generar nuevo conocimiento, pretende también realizar una valiosa aportación a investigaciones futuras y correlacional porque la finalidad es determinar la relación o grado de conexión que existe entre ambas variables en un determinado contexto (Hernández y Mendoza, 2018).

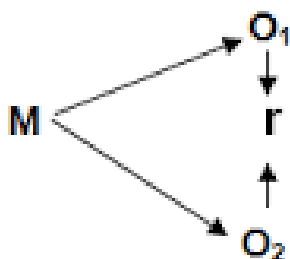
La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, dicho enfoque se basa fundamentalmente en fenómenos que pueden ser medidos haciendo uso de técnicas y métodos estadísticos para analizar los datos cuya finalidad radica principalmente en describir, explicar, predecir sobre su causa y su origen, basado en los resultados del uso estricto de mediciones o definiciones para obtener resultados a partir de su procesamiento, análisis y explicación por el método hipotético deductivo (Sánchez, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación

Así mismo la presente investigación correspondió a un diseño no experimental, transversal y correlacional; no experimental debido a que no se manipuló ninguna de las variables de estudio, es decir fueron observados y analizados en su entorno natural, transversal debido a que la recopilación de la de información se realizó una sola vez y finalmente correlacional porque permitió medir el grado de relación entre las variables de estudio (Hernández et al. 2018).

Figura 1

Esquema de investigación



Dónde:

M : 130 trabajadores administrativos

r : Correlación de dichas variables

O1 : Estrés laboral

O2 : Conflicto laboral

3.2 Variables y operacionalización

V1. Estrés laboral

- **Definición conceptual**

Son reacciones que tienen los trabajadores con respecto a los estímulos estresantes que son originadas en el entorno laboral, las cuales conducen al desgaste del individuo generando conductas distantes y actitudes cínicas hacia su entorno laboral (Maslach et al. 2011).

- **Definición operacional**

Las dimensiones están constituidas por el agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach, 2009).

- **Indicadores**

Los indicadores de la variable (V1) que fueron utilizadas para la investigación están determinados por: fatiga laboral, cansancio emocional, pérdida de sí mismo, pérdida de iniciativa propia, pérdida de motivación, insatisfacción e ineficiencia.

- **Escala**

De tipo ordinal determinado por la escala de Likert.

V2: Conflictos laborales

- **Definición conceptual**

Son desacuerdos, enfrentamientos y pugnas laborales que surgen entre compañeros y grupos de trabajo, debido a incompatibilidades de objetivos y metas, para ello tratan de obstaculizar los esfuerzos del otro (Chiavenato, 2009).

- **Definición operacional**

Las dimensiones están constituidas por los conflictos interpersonales, conflictos intragrupales y conflictos intergrupales (Chiavenato, 2013).

- **Indicadores**

Los indicadores de la V2 que fueron utilizadas para la investigación están determinados por: diferencias personales, deficiencia de información, tensión ambiental, competencia, negociación, existencia de bandos, recursos limitados e interdependencia de actividades.

- **Escala**

De tipo ordinal determinado por la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Constituye la agrupación o conjunto total de personas que serán estudiados y analizados de acuerdo a las especificaciones del estudio del cual se infiere la información o conocimiento del mismo modo la población y el universo tienen características similares, por lo que una población puede llamarse universo o, por el contrario, un universo una población (Mohamend et al. 2023). La cantidad de informantes para el estudio estuvo conformada por un total de 130 trabajadores administrativos, que equivale a la totalidad de trabajadores administrativos de la institución.

3.3.2 Muestra

Es el subconjunto o parte representativa de la población que cumplen con ciertas características, de la cual se recolecta datos y se obtiene resultados válidos, mientras más grande y representativa sea la muestra los resultados serán más significativos (Condori, 2020). La presente investigación tuvo como muestra la totalidad de la población es decir se estudió a los 130 trabajadores administrativos.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, la cual permitirá la obtención de información de la muestra en específica a fin de responder a las distintas interrogantes planteadas del estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Las encuestas fueron aplicadas para ambas variables tanto independiente como dependiente.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el cuestionario, la cual estuvo conformado por una serie de interrogantes extraídos de las variables de estudio, ello permitió recoger la información a través de las respuestas brindadas por la muestra en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Ficha técnica de la V1

Nombre	: Cuestionario – MBI (1993)
Autor	: Cristina M. y Jackson S.
Adaptado por	: Leydee Gaby Quilca Ramírez (2023)
Objetivo	: Obtener datos e información de los trabajadores administrativos de la UGEL Huanta.
Población	: 130 trabajadores administrativos
Lugar	: Huanta - Ayacucho
Duración	: 15 minutos
Items	: 22
Puntuación	: Ordinal – cinco opciones

Ficha técnica de la V2

Nombre	: Cuestionario de Conflictos laborales
Autor	: Leydee Gaby Quilca Ramírez
Año	: 2023
Objetivo	: Obtener datos e información de los trabajadores administrativos de la UGEL Huanta.
Población	: 130 trabajadores administrativos
Lugar	: Huanta - Ayacucho
Duración	: 15 minutos
Items	: 20
Puntuación	: Ordinal – cinco opciones

Referente a la validez, es el grado en que un instrumento cuantifica con éxito lo que pretende medir. El tipo de validez utilizado es el valor de contenido, que se define como el grado en que el instrumento evidencia un control específico sobre el contenido de la variable de medida (Hernández y Mendoza, 2018). La validez de ambas variables fue validado y aprobado por 3 expertas

conocedoras de la materia, quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad (Anexo N° 4).

Expertas:	Grado Académico:
Mag. Yenifer Caroline Tinco Remón	Maestra en Gestión Pública
Mag. Catalina Ramírez Huamaní	Maestra en Gestión Pública
Mag. Stefany Mariel Quispe Huaraca	Maestra en Administración

La confiabilidad está determinada por una variedad de métodos, y se refiere a la repetibilidad de aplicar la herramienta al mismo núcleo de prueba de tal manera que se obtienen los mismos resultados, probando si la herramienta es fiable durante su uso. (Villasís et al. 2018). Se aplicó una prueba piloto en 20 trabajadores administrativos en una institución con las mismas características a la del estudio, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach para ambas variables donde se obtuvo para la V1 un puntaje de 0.886 y para la V2 un puntaje de 0.843 lo que demuestra resultados altamente confiables (Anexo 7).

3.5 Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación dentro de la UGEL se realizó la solicitud de autorización a la autoridad máxima, con la finalidad de aplicar los instrumentos a los trabajadores administrativos, para el recojo de información se elaboraron cuestionarios las mismas que previamente fueron validadas por 3 expertos y aplicados a una prueba piloto para determinar la confiabilidad. Se aplicó la encuesta a cada trabajador de manera presencial, luego de su aplicación la información obtenida fue revisada y ordenada en una base de datos para luego ser procesadas a través del software SPSS V26, finalmente se realizó los análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se desarrolló un análisis descriptivo presentando los resultados mediante tablas estadísticas, cada una de ellas debidamente interpretadas, para efectos de realizar la contrastación de las hipótesis se realizó el análisis inferencial mediante la prueba de Rho de Spearman la cual permitió determinar la correlación de las variables y dimensiones de estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se respetó la autonomía de los autores a quienes se han tomado como referencia para el sustento del trabajo citándolos bajo las normas vigentes de la Universidad; del mismo modo se aplicó el principio de la no maleficencia y beneficencia dado que no se ha ocasionado daño ni perjuicio alguno respetando la confidencialidad de los participantes del estudio, velando por su integridad emocional y física utilizando la información proporcionada solo para fines de la investigación, finalmente se aplicó el principio de justicia en la que se respetaron las características de la población evitando tener algún tipo de preferencia; dichos criterios garantizan la calidad ética de la investigación (Resolución de Concejo Universitario N° 262, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Estrés laboral y sus dimensiones.

Nivel	V1: Estrés laboral		D1: Agotamiento emocional		D2: Despersonalización		D3: Falta de realización personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	30	23.1	51	39.2	58	44.6	51	39.2
Medio	75	57.7	57	43.8	58	44.6	67	51.57
Alto	25	19.2	22	16.9	14	10.8	12	9.2
Total	130	100	130	100	130	100	130	100

Nota. Obtenido de la encuesta realizada al personal administrativo de la UGEL, 2023

La tabla 1 muestra que del total de trabajadores administrativos encuestados el 57.7 %, manifiestan que presentan estrés laboral en un nivel medio, el 23.1% tienen estrés laboral en un nivel bajo y el 25% presentan nivel alto de estrés laboral. En este sentido se reflejan que dentro de la institución los trabajadores administrativos muestran agotamiento emocional, plasmándose en cansancio, debilidad, muchas necesidades y deseos no satisfechos, frustraciones, de índole personal y laboral; lo que se refleja en un nivel de estrés laboral de medio a alto.

Respecto a la primera dimensión muestra que el 43.8% manifiestan un nivel medio de agotamiento emocional, mientras que un 39.2% manifiestan bajo nivel y finalmente el 16.9% presentan un nivel alto de agotamiento emocional. La segunda dimensión muestra que un 44.6% de trabajadores perciben que la despersonalización se encuentra en un nivel bajo, mientras que un 44.6% lo ubican en un nivel medio y un 10.8% en un nivel alto. Por lo que se puede establecer que la despersonalización, es percibido mayormente de nivel medio a bajo. Por último, la tercera dimensión muestra que del total de trabajadores administrativos encuestados el 39.2% manifiestan un nivel bajo, el 51.5 % un nivel medio y el 9.2% perciben un nivel alto.

Tabla 2*Conflictos laborales y sus dimensiones*

Nivel	V1: Conflictos laborales		D1: Conflicto interpersonal		D2: Conflicto intragrupal		D3: Conflicto intergrupala	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	36	27.7	32	24.6	28	21.5	17	13.1
Medio	32	24.6	25	19.2	32	24.6	48	36.9
Alto	62	47.7	73	56.2	70	53.8	65	50.0
Total	130	100	130	100	130	100	130	100

Nota. Obtenido de la encuesta realizada al personal administrativo de la UGEL, 2023

La tabla 2 muestra que para 36 trabajadores encuestados cuyo valor porcentual equivale al 27.7% del total, el nivel de percepción en cuanto a los conflictos laborales es bajo, para el 24.6% el nivel es medio y para un 47.7% los niveles son altos. La mayoría de los trabajadores indican que existe mucha carga laboral, “todo el mundo” está estresado, las relaciones laborales entre trabajadores son inapropiadas, no hay claridad sobre las funciones que deben desarrollar, se evidencian duplicidad de funciones y falta de reconocimiento hacia los trabajadores; lo que ha conllevado a que existe un ambiente hostil.

Respecto a la primera dimensión muestra que 73 trabajadores administrativos encuestados cuyo equivalente porcentual es el 56.2% perciben que dentro de la institución los conflictos laborales están dados por los conflictos interpersonales cuyo nivel es alto, por otro lado, el 19.2% lo percibe en un nivel medio y un 24.6% en nivel bajo. Para la segunda dimensión el 53.8% perciben que en un nivel alto los mayores conflictos dentro de la institución están dados por los conflictos intragrupal, por otro lado, el 24.6% de la muestra indican un nivel medio y un 21.5% perciben un bajo nivel de conflictos intragrupal. Para la última dimensión los trabajadores administrativos encuestados perciben un nivel alto de conflictos intergrupales lo que se refleja en un 50%, por otro lado, el 36.9% perciben un nivel medio y finalmente un 13.1% que equivale a 17 trabajadores perciben un bajo nivel de conflictos intergrupales dentro de la institución.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación directa entre el estrés laboral con los conflictos laborales

Ha: Existe relación directa entre el estrés laboral con los conflictos laborales

Tabla 3

Correlación entre el estrés laboral con los conflictos laborales

			Conflictos laborales
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	.296* <.001 130

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

En la tabla 3 se muestra que el p-valor es menor que 0.05 con ello la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis planteada en la investigación es aceptada, a partir de ello se puede afirmar que, si existe relación entre el estrés laboral con los conflictos laborales, se observa también un coeficiente de correlación de 0.296, que lo ubica en una correlación positiva de grado bajo.

Si bien el grado de correlación es bajo podemos afirmar a mayor grado de estrés laboral los conflictos laborales entre trabajadores también es alto en el mismo sentido y magnitud. Por lo que se debe plantear acciones con la finalidad de minimizar los niveles del estrés laboral en los trabajadores y con ello ayudar a que los conflictos laborales disminuyan en el mismo grado y se gestionen los conflictos laborales con soluciones efectivas, transformándolos en oportunidades y generando un ambiente laboral favorable y equipos de trabajo más unidos.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación directa entre el desgaste emocional con los conflictos laborales.

Ha: Existe relación directa entre el desgaste emocional con los conflictos laborales.

Tabla 4

Correlación entre el agotamiento emocional con los conflictos laborales

		Conflictos laborales	
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	.487*
		Sig. (bilateral)	. <.001
		N	130

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

En la tabla 4 se muestra que el p-valor es menor que (<0.05) con ello la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis planteada en la investigación es aceptada, a partir de ello se puede afirmar que, si existe relación entre el agotamiento emocional con los conflictos laborales, se observa también un coeficiente de correlación de 0.487, que lo ubica en una correlación positiva de grado moderado bajo.

Se puede afirmar que, si el agotamiento emocional se representara en niveles altos ello conllevaría a que los conflictos laborales entre los trabajadores aumentaran en el mismo grado y viceversa. Como se aprecia hoy por hoy dentro de la institución la mayoría de trabajadores administrativos muestran agotamiento emocional representándose en fatiga laboral y cansancio emocional reflejado ello en actitudes y conductas hostiles, generando la individualidad, el no tener confianza entre compañeros y la dificultad en poder solucionar problemas laborales.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre la despersonalización con los conflictos laborales.

Ha: Existe relación directa entre la despersonalización con los conflictos laborales.

Tabla 5

Correlación entre la despersonalización con los conflictos laborales

		Conflictos laborales
Rho de Spearman	Despersonalización	.224*
		Sig. (bilateral)
		<.001
		N
		130

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

En la tabla 5 se muestra que el p-valor es menor que (<0.05) con ello la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis planteada en la investigación es aceptada, a partir de ello se puede afirmar que, si existe relación entre la despersonalización con los conflictos laborales, se observa también un coeficiente de correlación de 0.224, que lo ubica en una correlación positiva de grado bajo.

En tal sentido los resultados indican que los trabajadores de la UGEL actualmente no toman riesgos, no buscan su eficiencia, tienen miedo de sobre salir; se distraen con facilidad, carecen de habilidad de iniciativa, siempre buscan las diferencias y no las similitudes para progresar. Esto quiere decir que, existen dificultades para trabajar en cooperación interactuando en forma grupal, lograr objetivos grupales y ser tolerantes mutuamente. Se puede afirmar con ello que, si la despersonalización presentara cambios de mentalidad en los trabajadores los conflictos laborales entre ellos disminuirían.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre la falta de realización personal con los conflictos laborales.

Ha: Existe relación directa entre la falta de realización personal con los conflictos laborales.

Tabla 6

Correlación entre la falta realización personal con los conflictos laborales

			Conflictos laborales
Rho de Spearman	Falta de realización personal	Coefficiente de correlación	.153*
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	130

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

En la tabla 6 se muestra que el p-valor es menor que (<0.05) con ello la hipótesis nula es rechazada y la hipótesis planteada en la investigación es aceptada, a partir de ello se puede afirmar que, si existe relación entre la falta de realización personal con los conflictos laborales, se observa también un coeficiente de correlación de 0.153, que lo ubica en una correlación positiva de grado muy bajo.

En tal sentido en la institución se están presentado situaciones que conllevan a los trabajadores a vivir relaciones interpersonales y laborales ásperos y apesadumbradas, zozobra constante de lo que dirán los demás de uno. Así mismo los resultados obtenidos revalidan que los trabajadores están en constante hostigamiento, celosos, temerosos, con actitudes de inseguridad y generadores de conflictos. Con este resultado se puede afirmar que, si los niveles de falta de realización personal en trabajadores son bajo o mínima, existiera una saludable relación con los demás y por ende los conflictos laborales disminuirían.

V. DISCUSIÓN

Luego de la aplicación de los cuestionarios a todos los trabajadores administrativos de la UGEL y con los resultados arrojados se procedió a realizar la discusión en base a los objetivos planteados con los hallazgos encontrados tanto en las teorías como los antecedentes.

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del estrés laboral con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública. Con la aplicación del coeficiente de Rho Spearman, se confirma la hipótesis general demostrando una correlación positiva baja 0.296 del estrés laboral con los conflictos laborales. Así también un 57,7% de trabajadores presentan estrés laboral de nivel medio y respecto a la segunda variable un 47.7% afirman que existen conflictos laborales en niveles altos. En este sentido los resultados obtenidos de la variable estrés laboral reflejan que, dentro de la institución los trabajadores administrativos muestran agotamiento emocional, plasmándose en fatiga laboral; despersonalización y falta de realización personal, muchas necesidades y deseos no satisfechos, frustraciones, de índole personal y laboral; lo que se refleja en conflictos laborales generando distorsión entre las expectativas y necesidades individuales de los trabajadores con los del grupo laboral. Por lo que se debe plantear acciones con la finalidad de minimizar los niveles del estrés laboral en los trabajadores y con ello ayudar a que los conflictos laborales disminuyan en el mismo grado y se gestionen los conflictos laborales con soluciones efectivas, transformándolos en oportunidades y generando un ambiente laboral favorable y equipos de trabajo más unidos.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Baños (2021) los resultados a los cuales abordó indican que dentro de la institución un 5% de trabajadores presentan estrés laboral en niveles altos, manifestando que el sentirse estresados conlleva a que tengan diferencias con sus compañeros de trabajo. Concluye que la relación entre el estrés laboral y conflictos laborales es de nivel bajo de 0,110 que lo hace no muy significativa, pero si positiva, En consecuencia, una organización puede aplicar estrategias de manejo para

reducir el estrés laboral y así generar mejores relaciones laborales y mejorar el entorno laboral.

Al respecto Poma (2021), coincide con los resultados obtenidos, en su estudio concluyó en que los trabajadores de la municipalidad presentaban un nivel medio de estrés laboral representados en un 38.2%, los cuales generaban conflictos interpersonales y grupales dentro de la institución, donde resaltaba más los conflictos interpersonales los cuales estaban generados por el trabajo monótono y repetitivo a la que estaban expuestos, la carga laboral causaba un desgaste emocional abrumadora que con el tiempo hacía que la condición empeora debiendo ser tratadas con la finalidad de generar ambientes labores eficientes y clima laboral adecuado.

Álvarez (2020) en su investigación concluyó que se establece una correlación positiva significativa de Wald de 32, 472, afirmando que en la medida que se afronte adecuadamente el estrés laboral afectará positivamente en el manejo de los conflictos y viceversa.

Así también Moreno (2022) en su investigación concluyó que el 22% de trabajadores encuestados concuerdan que la aparición de conflictos dentro de sus equipos de trabajo se debe a factores estresantes los cuales afectan no solo a nivel individual, sino también de forma grupal, repercutiendo negativamente en la calidad del servicio que se brinda, así también el estrés está relacionado con el trabajo en trabajadores que carecen del apoyo del equipo. Dicho esto, el apoyo grupal entre los miembros del equipo de trabajo es sumamente importante y necesario.

Finalmente respecto a los conflictos laborales para Villalobos y Perzon (2019) en su investigación relacionado a los tipos de conflictos laborales concluyen que un 15.78% de los trabajadores encuestados perciben que ocurre en su mayoría conflictos laborales a nivel intragrupal, señalando que muy pocas veces sus decisiones son respetadas, la gerencia nunca considera establecer sus propias reglas, no toman en cuenta las opiniones del empleado y, al mismo tiempo, no se dan cuenta de los logros que obtienen las diferentes áreas y para la toma de decisiones no toman en cuenta las opiniones de los equipos de

trabajo; en el caso de los conflicto intergrupales casi nunca y nunca el líder brinda la confianza a los grupos de trabajo, no se realiza la retroalimentación y no se dan consensos para resolver conflictos; esta medida se entiende como infecciosa, finalmente respecto a los conflictos interpersonales estas son percibidas en un 7.79%. De acuerdo a los resultados dentro de esta investigación los conflictos laborales a nivel interpersonal son los que reflejan mayores niveles en un 56.2% a diferencia de los resultados de los autores en mención.

Con respecto al primer objetivo específico, el cual fue determinar la relación del desgaste emocional con los conflictos laborales y aplicando el coeficiente Rho de Spearman se determina la relación del agotamiento emocional con los conflictos laborales, observándose un coeficiente de correlación de 0.487 positiva de grado moderado bajo, afirmando que si el agotamiento emocional se representara en niveles altos ello conllevaría a que los conflictos laborales entre los trabajadores aumentaran en el mismo grado y viceversa. También un 43.8% manifiestan nivel medio de agotamiento emocional, como se aprecia hoy por hoy dentro de la institución la mayoría de trabajadores administrativos muestran agotamiento emocional representándose en fatiga laboral y cansancio emocional reflejando ello en actitudes y conductas hostiles, generando la individualidad, el no tener confianza entre compañeros y la dificultad en poder solucionar problemas laborales.

Al respecto Soriano (2021) coincide con los resultados obtenidos, en su estudio desarrollado del estrés laboral en el personal administrativo en la que incluyó al agotamiento emocional como una dimensión del estrés laboral, así también aplicó el cuestionario de 22 ítems de Maslach, arrojando resultados similares a la del estudio en la que un 46% de trabajadores cuyas edades oscilan de 41 a 60 años informaron sentirse moderadamente agotados emocionalmente lo que justifica la idea de que sienten que están sobrecargados de trabajo en sus respectivas áreas. Evidenciando un desequilibrio entre las tareas que realizan y sus funciones propiamente, por lo que en este aspecto el agotamiento emocional conlleva a que exista conflictos laborales debido a que no se distribuyen adecuadamente los roles y funciones de cada área de trabajo, falta de control laboral, definiciones de competencias inadecuadas y recursos limitados.

Con respecto al segundo objetivo específico, el cual fue determinar la relación de la despersonalización con los conflictos laborales y aplicando el coeficiente Rho de Spearman se determina una correlación positiva de grado bajo de 0.224, el 44.6 % que equivalen a 58 trabajadores manifiestan que presentan despersonalización en un nivel medio. En tal sentido los resultados indican que algunos trabajadores de la UGEL actualmente no toman riesgos, no buscan su eficiencia, tienen miedo de sobre salir; se distraen con facilidad, carecen de habilidad de iniciativa, siempre buscan las diferencias y no las similitudes para progresar. Esto quiere decir que, existen dificultades para trabajar en cooperación interactuando en forma grupal, lograr objetivos grupales, ser tolerantes mutuamente. Se puede afirmar con ello que, si la despersonalización presentara cambios de mentalidad en los trabajadores los conflictos laborales entre ellos disminuirían.

Chávarry (2020) en su estudio sobre los conflictos laborales, hace mención en uno de sus indicadores la pérdida de sí mismo que involucra la falta de empatía entre compañeros de trabajo lo cual se refleja en un 46.6%, evidenciando que los trabajadores en su vida laboral carecen de empatía por sus compañeros preocupándose por su propio bienestar sin mostrar estrecha amistad y servicio a los compañeros, generándose conflictos laborales de tipo interpersonales. Reafirmando los resultados a las cuales se llegó en esta investigación.

El tercer objetivo específico planteado, fue determinar la relación de la falta de realización personal con los conflictos laborales y aplicando el coeficiente Rho de Spearman se determina una correlación positiva de grado muy bajo de 0.153, así mismo 67 de los encuestados lo que equivale al 51.5 % manifiestan que presentan falta de realización personal en un nivel medio. En tal sentido en la institución se están presentado situaciones que conllevan a los trabajadores a vivir relaciones interpersonales y laborales ásperos y apesadumbradas, zozobra constante de lo que dirán los demás de uno. Así mismo los resultados obtenidos revalidan que los trabajadores están en constante hostigamiento, celosos, temerosos, con actitudes de inseguridad y generadores de conflictos. Con este resultado se puede afirmar que, si los niveles de falta de realización personal en

trabajadores son bajo o mínima, existiera una saludable relación con los demás y por ende los conflictos laborales disminuirían.

Para Portero (2019) los resultados obtenidos respecto a la dimensión de falta de realización personal dentro de su estudio desarrollado en trabajadores administrativos fueron un 54.96% ubicándolos en un nivel bajo, presentando valores como el respeto, la tolerancia, la escucha, practican el compañerismo, tienen una percepción positiva de sí mismos y de los demás, así como un buen nivel de comunicación, por lo que incide en niveles muy bajos de conflictos ya que están abiertos al diálogo, perciben que el acuerdo mutuo es una buena opción para la resolución de problemas. Estos resultados reafirman que si los trabajadores perciben que en cuanto a la realización personal están logrando tener éxito tanto personal como profesional los conflictos laborales dentro de la institución serian mínimas.

Para Soriano (2021) dentro de su estudio se evidenció que un 37,93% presentan niveles positivos de falta de realización personal en la que manifiestan que dentro de la institución no le dan importancia debida a la parte emocional así también que los equipos de trabajo no brindan la confianza necesaria lo cual hace que sientan que no tienen éxito en su trabajo y no se sienten lo suficientemente capaces para desarrollar sus funciones generándoles roses y malos entendidos entre compañeros de trabajo..

Finalmente es importante realizar la discusión con las bases teóricas de la investigación y los resultados obtenidos, de acuerdo al objetivo general planteado que fue determinar la relación del estrés laboral con los conflictos labores en trabajadores administrativos de una institución pública se demostró una correlación positiva baja; reforzando así lo planteado por Maslach (1993) donde conceptualiza al estrés laboral como una reacción que tiene el individuo con respecto a los estímulos estresantes donde la sobreexposición conduce a cambios negativos en las actitudes y comportamientos generando tensión, conductas distantes hacia su entorno laboral y de sí mismo, presentándose conflictos de índole laboral entre sus compañeros y que en ocasiones afectaría su bienestar personal y profesional dificultando el desarrollo de sus funciones. A su vez Chiavenato (2013) sostiene que el conflicto laboral es un fenómeno

tradicional y suele surgir cuando en el mundo de las relaciones laborales coexisten dos personas con mentalidades diferentes, describe que existen factores que conducen al conflicto en el lugar de trabajo, entre ellos los argumentos posicionales que se originan en un grupo de personas, porque el comportamiento de una persona afecta el logro de las metas de la otra, la acumulación del estrés en las personas y grupos de trabajo dan como resultado que las relaciones se tornen tensas y agresivas entre las partes, volviéndolos estáticos y apáticos.

Las limitaciones a las que se enfrentó para el desarrollo de la investigación están relacionadas a la recolección de datos, debido a que la muestra del estudio incluyó a la totalidad de trabajadores de la UGEL lo que conllevó a que se dificultara dicha recolección de datos. Otro limitante fue la búsqueda de antecedentes que involucren la relación de las variables en estudio tanto a nivel internacional como nacional, debido a que ningún trabajo de investigación ha estudiado la relación de las variables del estrés laboral y los conflictos laborales por lo mismo que, esta investigación servirá para futuras investigaciones. Finalmente, otra dificultad que se presentó fue respecto al software SPSS, debido al no dominio y uso de dicho programa. Dentro de las fortalezas la investigación contó con el respaldo de la autoridad máxima de la institución y la autorización a fin de que se pueda desarrollar la investigación en dicho centro laboral, así también al acceso a la información y documentación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el estrés laboral y los conflictos laborales presentan un coeficiente de 0.296, que lo ubica en una correlación positiva de grado bajo. Si bien el grado de correlación es bajo, podemos afirmar a menor grado de estrés laboral los conflictos laborales entre trabajadores también disminuirían en el mismo sentido y magnitud.
2. En cuanto al primer objetivo específico, se demuestra que el agotamiento emocional y los conflictos laborales presentan un coeficiente de correlación de 0.487, que lo ubica en una correlación positiva de grado moderado. Se puede afirmar que, si el agotamiento emocional se representara en niveles bajos ello conllevaría a que los conflictos laborales entre los trabajadores disminuirían en el mismo grado y viceversa.
3. Para el segundo objetivo específico planteado, se demuestra que existe relación entre la despersonalización con los conflictos laborales, con un coeficiente de correlación de 0.224, que lo ubica en una correlación positiva de grado bajo. Se puede afirmar con ello que, si la despersonalización presentara cambios de mentalidad en los trabajadores los conflictos laborales entre ellos disminuirían.
4. Finalmente, para el tercer objetivo específico planteado, se demuestra que existe relación entre la falta de realización personal con los conflictos laborales, con un coeficiente de correlación de 0.153, que lo ubica en una correlación positiva de grado muy bajo. Con este resultado se puede afirmar que, si la falta de realización personal mejorara, los conflictos laborales disminuirían.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director de la UGEL incorporar en el POI acciones estratégicas que involucren reducir los niveles de estrés laboral y conflictos laborales, permitiendo con ello reducir la problemática principal que aqueja a la institución y contribuir al logro de los objetivos institucionales.
2. Se recomienda al jefe del área de administración y personal realizar la modificación y actualización del CAP, con la finalidad de que los cargos y las funciones estén bien definidas reduciendo las cargas laborales y generar ambientes de trabajo adecuados lo que conllevaría a la disminución del agotamiento emocional
3. Se recomienda al jefe área de personal con ayuda directamente de la psicóloga de la institución brindar apoyo y psicoterapia a los trabajadores que puedan verse afectados por el estrés laboral, así también realizar talleres psicoemocionales para evitar que afecte su salud, así como las relaciones con sus compañeros y familiares.
4. Se recomienda a los jefes de las distintas áreas de la UGEL que permitan pausas activas durante la jornada laboral, asimismo, trabajar las competencias y habilidades de cada profesional, realizar retroalimentación laboral brindándoles la suficiente confianza con el fin de mejorar el rendimiento y la productividad de los trabajadores en sus áreas respectivas; de esta manera, los trabajadores se sentirán realizados de una manera más profesional y se mejoraría las relaciones entre compañeros.

REFERENCIAS

- Acero, M. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. [Fundación Universidad de Américas]. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8061/1/237553-2020-III-GTH.pdf>
- Álvarez, P. (2020). *Afrontamiento del estrés y su influencia en el manejo de conflictos en personal de seguridad del INPE, Puerto Maldonado, 2020*. [Universidad Privada TELESUP]. <https://acortar.link/g8JFIH>
- Ayala, Y. (2021). *Inteligencia emocional y el trabajo en equipo del personal administrativo en la UGEL Huanta, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias e Informáticas]. <https://acortar.link/i32tAN>
- Baños, M. (2021). *Los conflictos laborales y su influencia en el estrés laboral de la empresa Grupo Ecuacopia periodo junio- noviembre 2021*. Universidad Central del Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27057/1/FCP-CPI-BA%C3%91OS%20MICHELLE.pdf>
- Barreto, D. y Salazar, H. (2021). *Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud*. *Universidad y Salud*, 23(1), 30-39. <https://doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Bestraten, M. (2017). *Liderazgo, conflicto y condiciones de trabajo (I): el análisis. Notas técnicas de prevención*. <https://www.insst.es/documents/94886/327669/ntp-1096.pdf/759f5aff-fd34-4bd5-81d5-2fca6c7058c2>
- Canales, C. (2022). *Informe técnico del impacto del COVID 19 en los trabajadores / Entrevistado por Feliciano Montero*. Radio Amauta 99.9 FM, Huanta.
- Chávarry, R. (2020). *Comunicación organizacional y conflictos laborales en la IEP Santísima Virgen de Cocharcas, Villa el Salvador – 2020*. [Universidad Autónoma del Perú]. <https://acortar.link/Y3A7TT>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da. edición ed.). México D.F.: Mcgraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Comportamiento organizacional*. (Tercera ed.). Mcgraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. México.
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. y Schmid, R. (2013) *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. [Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedad eslaborales.pdf

- Comisión Europea. (2017). *Canal de comunicación en rasgos psicosociales*. <https://acortar.link/nCitw2>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Conejo, A. (2019). *manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán, 2017* [Tesis de maestría, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3502/ANALY%20SARITA%20CONEJO%20LUNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., y Llanillo, M. (2016). *El estrés laboral en México*. Querétaro: En Paredes. https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
- Cruz, V. (2022). *Estrés laboral y desempeño laboral del personal de enfermería de un hospital de la Región Callao, 2020*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30476/Santa%20Cruz%20Fernandez%2C%20Veronica.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Cubero, O. (27 de mayo de 2020). *Estrés laboral en tiempos de pandemia. Una Comunica*. <https://www.unacomunica.una.ac.cr/index.php/mayo-2020/2970-estreslaboral->
- Domínguez, R., y García, S. (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Universidad Rey Juan Carlo. <https://acortar.link/ZxWJgd>
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Pearson Educación S. A.
- Espinel, J, Ruperti, E., y Miranda, W. (2021). *El compromiso como rasgo de personalidad y su relación con el burnout en docentes ecuatorianos. Interdisciplinaria*. <https://doi.org/10.16888/interd.2021.38.2.9>
- Forbes. (2021). *Conflictos laborales: cuáles son las causas más frecuentes*. <https://www.forbesargentina.com/negocios/conflictos-laborales-cuales-son-causas-mas-frecuentes-n6883>
- Hernández, J. y Mosquera, A, (2011). *La gerencia de los conflictos en las organizaciones modernas: Estrategias de acción*. Cicag, 8 (2), Venezuela. (Pp. 77-87). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5028121>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- IMSS. (2017). Estrés laboral y sus repercusiones en la productividad. Estado de México: CRESTCAP.
- Jackson, S. (2022). *Los trabajadores de todo el mundo han alcanzado un nuevo pico de estrés en el trabajo y eso no es lo peor*. Revista Business Insider. <https://acortar.link/ZNtf8h>
- Jáuregui, K. (2022). *Conflictos interpersonales: Tipos, estrategias y qué evitar*. Revista Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/conflictos-interpersonales-tipos-estrategias-y-que-evitar>
- Juárez, A. (2014). *Entrevista con Christina Maslach: reflexiones sobre el síndrome de Burnout*. *Liberabit*, 20(2), 199-208. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272014000200001&lng=es&tlng=es.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). El concepto de afrontamiento en estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca
- Mamani, N. (2021). *Inteligencia emocional y conflictos laborales en la municipalidad distrital de Lambayeque, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Alas Peruanas]. <https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10155/Tesis%20InteligenciaEmocional%20ConflictosLaborales%20Municipalidad%20Lambayeque.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mantilla, Y., Martines, K. y Agüero, C. (2021). *Estrés laboral asistencial y clima labora en trabajadores de una unidad de Gestión Educativa Local en la Región Callao, 2019*. [tesis pregrado. Universidad Peruana los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2324/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslach, C. (1993). *Burnout: A Multidimensional Perspective* In book: *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.19-32). Chapter: Burnout: A multidimensional perspective. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, 14. [doi:10.4324/9781315227979-3](https://doi.org/10.4324/9781315227979-3)
- Maslach, C. (2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention*. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189–192. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01258>
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11(32), 37-43. <https://acortar.link/YIUmXk>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1997). *Manual del inventario de Burnout de Maslach*. Madrid: TEA 55 Ediciones.

- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (1997). *Maslach Burnout Inventory*. Third edition. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (pp. 191–218). Scarecrow Education
- Maslach, C., Leiter, M. y Jackson, S. (2011). Making a significant difference with burnout interventions: *Researcher and practitioner collaboration*. *Journal of Organizational Behavior*, 33, 296-300. DOI: 10.1002/job.784. <https://doi.org/10.1002/job.784>
- Mohamed, H., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Editorial: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://acortar.link/547yXX>
- Morales, R. (2021). *El impacto de los conflictos laborales en las empresas agroexportadoras de lima, durante el año 2019*. *Anales Científicos*, 82(1), 73-82. <https://doi.org/10.21704/ac.v82i1.1743>
- Moreno, R. (2022). *Estrés laboral y resiliencia durante la pandemia del Covid 19 en la Cooperativa 29 de Octubre Ag. Esmeraldas*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3152/1/Rómulo%20Moreno%20Erika%20Antonella.pdf>
- Patlán, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?*. *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522019000100156
- Paxton, R. (noviembre, 2012). Theories of labor disputes. Ehow en español. <https://bit.ly/35qiWxF>
- Pérez, F. (2013). *Sociales “El conflicto laboral en la actualidad: los nuevos conflictos”*. *Revista Ius et Praxis*, Año 16, N° 1, pp. 441 – 452. Universidad de Talca - Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Poma, Y. (2021). *Estrés laboral y el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad de Oyón, departamento de Lima, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <https://acortar.link/Dbox3R>
- Portero, S. (2019). *Estrés laboral, Burnot, satisfacción, afrontamiento y salud general en el personal sanitario de urgencias*. [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]. <https://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/18579/2019000001929.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Real Academia Española [R.A.E]. (2022). *Conflicto laboral*. Diccionario de la lengua española. <https://dle.rae.es/conflicto>

- Resolución de Concejo Universitario N° 262-2020/UCV. *Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo* (28 de agosto de 2020). <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN°0262-2020-UCV-Aprueba-Actualización-del-Código-Ética-en-Investigación-1-1.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Prentice Hall. México. <https://acortar.link/9HYK1q>
- Rodríguez, R., y Rivas, S (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 72-88. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Salgado, J. y Leria, J. (2018). *Síndrome de burnout y calidad de vida profesional percibida según estilos de personalidad en profesores de educación primaria*. *CES Psicología*. <https://doi.org/10.21615/cesp.11.1.6>
- Sánchez, F. (2019). *Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos*. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria* (101-102). <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, J. (2010). *Estrés laboral*. *Hidrogénesis* Vol. 08. <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estrés%20laboral.pdf>
- Soriano, C. (2021). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo*. [Universidad de Cuenca Ecuador]. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7903608.pdf>
- Tan, S., y Yip, A. (2018). *Founder of the stress theory*. *Singapore Medical Journal*. <https://doi.org/https://doi.org/10.11622/smedj.2018043>
- Unidad de Gestión Educativa Local Huanta [UGEL]. (2019). *Reporte del Diagnóstico de la Cultura Organizacional*. Unidad de Gestión Educativa Local Huanta, Huanta.
- Villalobos. M y Pertuz. F. (2019). *Manejo de conflictos en el emprendimiento de las empresas del sector gastronómico de Santa Marta Colombia*. [Universidad Oscar Ribas Colombia]. <https://www.redalyc.org/journal/5727/572761149002/html/>
- Villasís. Á., Márquez, H., Zurita, N., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). *El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones*. *Revista Alergia México*, 65(4), 414–421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Estrés laboral	Son reacciones que tienen los trabajadores con respecto a los estímulos estresantes que son originadas en el entorno laboral, las cuales conducen al desgaste del individuo generando conductas distantes y actitudes cínicas hacia su entorno laboral (Maslach et al. 2011).	El estrés esta caracterizado por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, se configura como “un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach, 2009).	Agotamiento Emocional	Fatiga laboral Cansancio emocional	1-5 6-8	Ordinal
			Despersonalización	Perdida de sí mismo Pérdida de iniciativa propia Pérdida de motivación	9-12 13-14 15-18	
			Falta de realización personal	Insatisfacción Ineficiencia	19-21 21-22	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Conflicto laboral	Los conflictos laborales son más que desacuerdos, estas son deliberadas y dirigidas a frustrar los esfuerzos de la otra parte para lograr sus objetivos, ocurren cuando una de las partes (individuo o grupo) trata de lograr sus metas obstaculizando los esfuerzos de la otra parte (Chiavenato, 2009).	Las dimensiones están contituidas por los conflictos interpersonales, conflictos intragrupal y conflictos intergrupales (Chiavenato, 2013).	Conflicto interpersonal	Diferencias personales Deficiencia de información Tensión ambiental	1-3 4-5 6-7	Ordinal
			Conflicto intergrupar	Competencia Negociación	8-11 12-14	
			Conflicto intragrupal	Existencia de bandos Recursos limitados Interdependencia de actividades	15-16 17 18-20	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Estrés laboral (Modelo de Maslach)

Señor trabajador(a) el presente cuestionario tiene por objetivo recabar datos e información respecto a la variable "Estrés laboral", para fines de investigación. Por lo que suplico responder cada una de las preguntas con sinceridad y honestidad, así mismo, la información proporcionada será estrictamente confidencial y únicamente se empleará para fines de la investigación.

Instrucciones: Para el marcado de las respuestas se considerará un aspa (X), la cual será una por cada pregunta.

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIM.	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	Fatiga laboral						
	1	¿Mi carga de trabajo es abrumadora?					
	2	¿Siento que tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo?					
	3	¿Siento que llego al límite de lo que puedo dar?					
	4	¿Siento que paso mucho tiempo en el trabajo?					
	5	¿Siento que llego al límite de lo que puedo dar?					
	Cansancio emocional						
	6	¿Mi trabajo interfiere con mi vida personal?					
	7	¿Siento que las personas con las que trabajo me cansan?					
8	¿Siento que el trabajo que realizo emocionalmente me está agotando?						
DESPERSONALIZACIÓN	Perdida de sí mismo						
	9	¿Siento que no soy empático y no me importa lo que pueda suceder a mis compañeros?					
	10	¿Siento que el trabajo me ha vuelto insensible con mi entorno?					
	11	¿Siento que trato a los trabajadores y usuarios como objetos?					
	Pérdida de iniciativa propia						
	12	¿Siento que no soy capaz de influenciar en las decisiones de trabajo?					
	13	¿Siento que no soy capaz de darle solución a los problemas que se me asignan?					
	Perdida de motivación						
	14	¿No tengo la información necesaria para trabajar bien?					
15	¿La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo?						
16	¿Mi trabajo no es apreciado?						
FALTA DE REALIZACIÓN	Insatisfacción						
	17	¿Siento que el trabajo que realizo no logra satisfacerme?					
	18	¿Siento que no se me permite escalar profesionalmente?					
	19	¿Siento que, en mi trabajo no le dan importancia a la parte emocional?					
	20	¿Siento que no logro tener éxito en el trabajo?					
	Ineficacia						
21	¿Me siento incapaz para lograr una tarea y no tengo apoyo para resolverlo?						
22	¿Siento que no logro trabajar en equipo con mis compañeros?						

Cuestionario de Conflicto laboral

Señor trabajador(a) el presente cuestionario tiene por objetivo recabar datos e información respecto a la variable "Estrés laboral", para fines de investigación. Por lo que suplico responder cada una de las preguntas con sinceridad y honestidad, así mismo, la información proporcionada será estrictamente confidencial y únicamente se empleará para fines de la investigación.

Instrucciones: Para el marcado de las respuestas se considerará un aspa (X), la cual será una por cada pregunta.

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIM.	N°	INDICADORES	1	2	3	4	5
CONFLICTO INTERPERSONAL	Diferencias personales						
	1	¿Los puntos de vista sobre las funciones difieren entre los trabajadores?					
	2	¿Existen desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo las tareas?					
	3	¿Se respeta las decisiones de los trabajadores en las relaciones interpersonales, fomentando la justicia y tolerancia?					
	Deficiencia de información						
	4	¿Existe intercambio suficiente de información con sus compañeros?					
	5	¿Sus compañeros de trabajo estilan ocultar información?					
CONFLICTO INTRAGRUPAL	Tensión ambiental						
	6	¿Se percibe una atmosfera de trabajo hostil?					
	7	¿Se percibe que los trabajadores intentan perjudicar a sus compañeros?					
	Competencia						
	8	¿Los trabajadores usan el prestigio profesional y de la autoridad para presionar a su favor?					
	9	¿Los trabajadores usan los recursos que están a su alcance para ganar en una situación de competencia frente a sus compañeros?					
	10	¿Los trabajadores compiten por influencia o poder?					
CONFLICTO INTERGRUPAL	11	¿Se reconoce el logro de los trabajadores en los diferentes grupos?					
	Negociación						
	12	¿En caso de discrepancia existen negociaciones para dar solución a la problemática?					
	13	¿Cuándo surge un desacuerdo, se reúne la máxima cantidad de información al respecto para dar una solución adecuada?					
CONFLICTO INTERGRUPAL	14	¿Se analizan los problemas con los involucrados para conseguir una solución que satisfaga sus necesidades?					
	Existencia de bandos						
	15	¿Los trabajadores toman partido (es decir, existen bandos) respecto a los desacuerdos en el trabajo?					
	16	¿Los objetivos son claros y el equipo de trabajo se enfoca en cumplirlos?					
	Recursos limitados						
	17	¿La distribución de los recursos para el cumplimiento de las funciones es equitativa?					
	Interdependencia de actividades						
18	¿La asignación de responsabilidades y delegación de funciones están bien definidas?						
19	¿El cumplimiento de las tareas está ligado al de las otras áreas?						
20	¿Existen desacuerdos frecuentes entre áreas sobre quien debe asumir las responsabilidades de las tareas?						

Anexo 3. Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Estrés laboral y conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023

Investigadora: Leydee Gaby Quilca Ramírez

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Estrés laboral y conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023", cuyo objetivo es determinar la relación del estrés laboral con los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Unidad de Gestión Educativa Local Huanta.

Describir el impacto del problema de la investigación.

En el ámbito local, durante los últimos años a raíz de la pandemia vivida por el COVID 19 se ha evidenciado en la UGEL Huanta que trabajadores vienen sufriendo de estrés laboral, existiendo diversos motivos; el desgaste emocional, físico y la sobrecarga laboral vienen a ser los principales motivos que vienen afectando las relaciones interpersonales con compañeros de trabajo generándose roces, conflictos y malos entendimientos y es indispensable que se conozca el por qué en función a las características y diferencias de cada trabajador.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Estrés laboral y conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de la UGEL Huanta. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora Quilca Ramírez, Leydee Gaby, email: lquilcara91@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Villa Santillán, María Silvia, email: mvillas@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Nombre del juez:	Yenifer Caroline Tinco Remón
Grado profesional:	Maestro en Gestión Pública
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	TRABAJADORA SOCIAL
Institución donde labora:	Dirección Regional Agraria Ayacucho

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Agotamiento emocional					
Fatiga laboral	¿Mi carga de trabajo es abrumadora?	4	4	4	
	¿Siento que tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo?	4	4	4	
	¿Siento que llevo al límite de lo que puedo dar?	4	4	4	
	¿Siento que paso mucho tiempo en el trabajo?	4	4	4	
	¿Siento que llevo al límite de lo que puedo dar?	4	4	4	
Cansancio emocional	¿Mi trabajo interfiere con mi vida personal?	4	4	4	
	¿Siento que las personas con las que trabajo me cansan?	4	4	4	
	¿Siento que el trabajo que realizo emocionalmente me está agotando?	4	4	4	
Dimensión 2: Despersonalización					
Pérdida de sí mismo	¿Siento que no soy empático y no me importa lo que pueda suceder a mis compañeros?	4	4	4	
	¿Siento que el trabajo me ha vuelto insensible con mi entorno?	4	4	4	
	¿Siento que trato a los trabajadores y usuarios como objetos?	4	4	4	
Pérdida de iniciativa propia	¿Siento que no soy capaz de influenciar en las decisiones de trabajo?	4	4	4	
	¿Siento que no soy capaz de darle solución a los problemas que se me asignan?	4	4	4	
Pérdida de motivación	¿No tengo la información necesaria para trabajar bien?	4	4	4	
	¿La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo?	4	4	4	
	¿Mi trabajo no es apreciado?	4	4	4	
Dimensión 3: Falta de realización personal					
Insatisfacción	¿Siento que el trabajo que realizo no logra satisfacerme?	4	4	4	
	¿Siento que no se me permite escalar profesionalmente?	4	4	4	
	¿Siento que, en mi trabajo no le dan importancia a la parte emocional?	4	4	4	
	¿Siento que no logro tener éxito en el trabajo?	4	4	4	
Ineficacia	¿Me siento incapaz para lograr una tarea y no tengo apoyo para resolverlo?	4	4	4	
	¿Siento que no logro trabajar en equipo con mis compañeros?	4	4	4	



.....
Mag. YENIFER CAROLINE TINCO REMÓN
DNI. 70230025

Instrumento que mide la variable 02: Conflicto laboral

Nombre del juez:	Yenifer Caroline Tinco Remón
Grado profesional:	Maestro en Gestión Pública
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	TRABAJADORA SOCIAL
Institución donde labora:	Dirección Regional Agraria Ayacucho

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Conflicto interpersonal					
Diferencias personales	¿Los puntos de vista sobre las funciones difieren entre los trabajadores?	4	4	4	
	¿Existen desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo las tareas?	4	4	4	
	¿Se respeta las decisiones de los trabajadores en las relaciones interpersonales, fomentando la justicia y tolerancia?	4	4	4	
Deficiencia en la información	¿Existe intercambio suficiente de información con sus compañeros?	4	4	4	
	¿Sus compañeros de trabajo estilan ocultar información?	4	4	4	
Tensión ambiental	¿Se percibe una atmosfera de trabajo hostil?	4	4	4	
	¿Se percibe que los trabajadores intentan perjudicar a sus compañeros?	4	4	4	
Dimensión 2: Conflicto intragrupal					
Competencia	¿Los trabajadores usan el prestigio profesional y de la autoridad para presionar a su favor?	4	4	4	
	¿Los trabajadores usan los recursos que están a su alcance para ganar en una situación de competencia frente a sus compañeros?	4	4	4	
	¿Los trabajadores compiten por influencia o poder?	4	4	4	
	¿Se reconoce el logro de los trabajadores en los diferentes grupos?	4	4	4	
Negociación	¿En caso de discrepancia existen negociaciones para dar solución a la problemática?	4	4	4	
	¿Cuándo surge un desacuerdo, se reúne la máxima cantidad de información al respecto para dar una solución adecuada?	4	4	4	
	¿Se analizan los problemas con los involucrados para conseguir una solución que satisfaga sus necesidades?	4	4	4	
Dimensión 3: Conflicto intergrupala					
Existencia de bandos	¿Los trabajadores toman partido (es decir, existen bandos) respecto a los desacuerdos en el trabajo?	4	4	4	
	¿Los objetivos son claros y el equipo de trabajo se enfoca en cumplirlos?	4	4	4	
Recursos limitados	¿La distribución de los recursos para el cumplimiento de las funciones es equitativa?	4	4	4	
Interdependencia de actividades	¿La asignación de responsabilidades y delegación de funciones están bien definidas?	4	4	4	
	¿El cumplimiento de las tareas está ligado al de las otras áreas?	4	4	4	
	¿Existen desacuerdos frecuentes entre áreas sobre quien debe asumir las responsabilidades de las tareas?	4	4	4	



.....
Mag. YENIFER CAROLINE TINCO REMÓN
DNI. 70230025



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TINCO REMON, YENIFER CAROLINE DNI 70230025	TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 16/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
TINCO REMON, YENIFER CAROLINE DNI 70230025	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 06/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 29/04/2017 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
TINCO REMON, YENIFER CAROLINE DNI 70230025	BACHILLER EN CIENCIA SOCIAL : TRABAJO SOCIAL Fecha de diploma: 01/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 25/08/2009 Fecha egreso: 30/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU

Instrumento que mide la variable 01: Estrés laboral

Nombre del juez:	Stefanny Mariel Quispe Huaraca
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Institución donde labora:	DIRCETUR Ayacucho

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Agotamiento emocional					
Fatiga laboral	¿Mi carga de trabajo es abrumadora?	4	4	4	
	¿Siento que tengo demasiadas cosas que hacer en muy poco tiempo?	4	4	4	
	¿Siento que llego al límite de lo que puedo dar?	4	4	4	
	¿Siento que paso mucho tiempo en el trabajo?	4	4	4	
	¿Siento que llego al límite de lo que puedo dar?	4	4	4	
Cansancio emocional	¿Mi trabajo interfiere con mi vida personal?	4	4	4	
	¿Siento que las personas con las que trabajo me cansan?	4	4	4	
	¿Siento que el trabajo que realizo emocionalmente me está agotando?	4	4	4	
Dimensión 2: Despersonalización					
Pérdida de sí mismo	¿Siento que no soy empático y no me importa lo que pueda suceder a mis compañeros?	4	4	4	
	¿Siento que el trabajo me ha vuelto insensible con mi entorno?	4	4	4	
	¿Siento que trato a los trabajadores y usuarios como objetos?	4	4	4	
Pérdida de iniciativa propia	¿Siento que no soy capaz de influenciar en las decisiones de trabajo?	4	4	4	
	¿Siento que no soy capaz de darle solución a los problemas que se me asignan?	4	4	4	
Pérdida de motivación	¿No tengo la información necesaria para trabajar bien?	4	4	4	
	¿La burocracia interfiere con la realización de mi trabajo?	4	4	4	
	¿Mi trabajo no es apreciado?	4	4	4	
Dimensión 3: Falta de realización personal					
Insatisfacción	¿Siento que el trabajo que realizo no logra satisfacerme?	4	4	4	
	¿Siento que no se me permite escalar profesionalmente?	4	4	4	
	¿Siento que, en mi trabajo no le dan importancia a la parte emocional?	4	4	4	
	¿Siento que no logro tener éxito en el trabajo?	4	4	4	
Ineficacia	¿Me siento incapaz para lograr una tarea y no tengo apoyo para resolverlo?	4	4	4	
	¿Siento que no logro trabajar en equipo con mis compañeros?	4	4	4	



.....
Mag Stefanny Mariel Quispe Huaraca
DNI. 70045544

Instrumento que mide la variable 02: Conflicto laboral

Nombre del juez:	Stefanny Mariel Quispe Huaraca
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional (X)
Área de experiencia profesional:	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Institución donde labora:	DIRCETUR Ayacucho

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Conflicto interpersonal					
Diferencias personales	¿Los puntos de vista sobre las funciones difieren entre los trabajadores?	4	4	4	
	¿Existen desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo las tareas?	4	4	4	
	¿Se respeta las decisiones de los trabajadores en las relaciones interpersonales, fomentando la justicia y tolerancia?	4	4	4	
Deficiencia en la información	¿Existe intercambio suficiente de información con sus compañeros?	4	4	4	
	¿Sus compañeros de trabajo estilan ocultar información?	4	4	4	
Tensión ambiental	¿Se percibe una atmosfera de trabajo hostil?	4	4	4	
	¿Se percibe que los trabajadores intentan perjudicar a sus compañeros?	4	4	4	
Dimensión 2: Conflicto intragrupal					
Competencia	¿Los trabajadores usan el prestigio profesional y de la autoridad para presionar a su favor?	4	4	4	
	¿Los trabajadores usan los recursos que están a su alcance para ganar en una situación de competencia frente a sus compañeros?	4	4	4	
	¿Los trabajadores compiten por influencia o poder?	4	4	4	
	¿Se reconoce el logro de los trabajadores en los diferentes grupos?	4	4	4	
Negociación	¿En caso de discrepancia existen negociaciones para dar solución a la problemática?	4	4	4	
	¿Cuándo surge un desacuerdo, se reúne la máxima cantidad de información al respecto para dar una solución adecuada?	4	4	4	
	¿Se analizan los problemas con los involucrados para conseguir una solución que satisfaga sus necesidades?	4	4	4	
Dimensión 3: Conflicto intergrupala					
Existencia de bandos	¿Los trabajadores toman partido (es decir, existen bandos) respecto a los desacuerdos en el trabajo?	4	4	4	
	¿Los objetivos son claros y el equipo de trabajo se enfoca en cumplirlos?	4	4	4	
Recursos limitados	¿La distribución de los recursos para el cumplimiento de las funciones es equitativa?	4	4	4	
Interdependencia de actividades	¿La asignación de responsabilidades y delegación de funciones están bien definidas?	4	4	4	
	¿El cumplimiento de las tareas está ligado al de las otras áreas?	4	4	4	
	¿Existen desacuerdos frecuentes entre áreas sobre quien debe asumir las responsabilidades de las tareas?	4	4	4	



.....
Mag. Stefanny Mariel Quispe Huaraca
DNI. 70045544

**PERÚ**

Ministerio de Educación

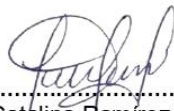
Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
QUISPE HUARACA, STEFANNY MARIEL DNI 70045544	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 12/04/2018 Fecha egreso: 22/10/2019	UNIVERSIDAD ESAN PERU
QUISPE HUARACA, STEFANNY MARIEL DNI 70045544	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30-01-2015 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
QUISPE HUARACA, STEFANNY MARIEL DNI 70045544	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 28/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU

Instrumento que mide la variable 02: Conflicto laboral

Nombre del juez:	Catalina Ramírez Huamani		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	Educativa (x) Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	DOCENCIA		
Institución donde labora:	UGEL Fajardo		

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Dimensión 1: Conflicto interpersonal					
Diferencias personales	¿Los puntos de vista sobre las funciones difieren entre los trabajadores?	4	4	4	
	¿Existen desacuerdos sobre el modo de llevar a cabo las tareas?	4	4	4	
	¿Se respeta las decisiones de los trabajadores en las relaciones interpersonales, fomentando la justicia y tolerancia?	4	4	4	
Deficiencia en la información	¿Existe intercambio suficiente de información con sus compañeros?	4	4	4	
	¿Sus compañeros de trabajo estilan ocultar información?	4	4	4	
Tensión ambiental	¿Se percibe una atmosfera de trabajo hostil?	4	4	4	
	¿Se percibe que los trabajadores intentan perjudicar a sus compañeros?	4	4	4	
Dimensión 2: Conflicto intragrupal					
Competencia	¿Los trabajadores usan el prestigio profesional y de la autoridad para presionar a su favor?	4	4	4	
	¿Los trabajadores usan los recursos que están a su alcance para ganar en una situación de competencia frente a sus compañeros?	4	4	4	
	¿Los trabajadores compiten por influencia o poder?	4	4	4	
	¿Se reconoce el logro de los trabajadores en los diferentes grupos?	4	4	4	
Negociación	¿En caso de discrepancia existen negociaciones para dar solución a la problemática?	4	4	4	
	¿Cuándo surge un desacuerdo, se reúne la máxima cantidad de información al respecto para dar una solución adecuada?	4	4	4	
	¿Se analizan los problemas con los involucrados para conseguir una solución que satisfaga sus necesidades?	4	4	4	
Dimensión 3: Conflicto intergrupala					
Existencia de bandos	¿Los trabajadores toman partido (es decir, existen bandos) respecto a los desacuerdos en el trabajo?	4	4	4	
	¿Los objetivos son claros y el equipo de trabajo se enfoca en cumplirlos?	4	4	4	
Recursos limitados	¿La distribución de los recursos para el cumplimiento de las funciones es equitativa?	4	4	4	
Interdependencia de actividades	¿La asignación de responsabilidades y delegación de funciones están bien definidas?	4	4	4	
	¿El cumplimiento de las tareas está ligado al de las otras áreas?	4	4	4	
	¿Existen desacuerdos frecuentes entre áreas sobre quien debe asumir las responsabilidades de las tareas?	4	4	4	



.....
Mag. Catalina Ramírez Huamani
DNI. 29080125



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RAMIREZ HUAMANI, CATALINA DNI 29080125	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/11/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2017 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
RAMIREZ HUAMANI, CATALINA DNI 29080125	BACHILLER EN EDUCACIÓN PRIMARIA Fecha de diploma: 11/08/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 16/01/2014 Fecha egreso: 04/05/2015	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
RAMIREZ HUAMANI, CATALINA DNI 29080125	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN EDUCACION INTERCULTURAL BILINGÜE - NIVEL DE EDUCACION PRIMARIA DE EDUCACION BASICA REGULAR Fecha de diploma: 25/07/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL DE MONTERRICO PERU

Anexo 6. Matriz de consistencia

TÍTULO: Estrés laboral y conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023?.</p> <p>Específicas</p> <p>1. ¿De qué manera se relaciona el agotamiento emocional y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023?.</p> <p>2. ¿De qué manera se relaciona la despersonalización y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023?.</p> <p>3. ¿De qué manera se relaciona la falta de realización personal y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023?.</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.</p> <p>Específicas</p> <p>1. Determinar la relación del agotamiento emocional y los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.</p> <p>2. Determinar la relación de la despersonalización y los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.</p> <p>3. Determinar la relación de la falta de realización personal y los conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta - Ayacucho, 2023.</p>	<p>General:</p> <p>Existe relación directa entre el estrés laboral y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.</p> <p>Específicas</p> <p>1. Existe relación directa entre el agotamiento emocional y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.</p> <p>2. Existe relación directa entre la despersonalización y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.</p> <p>3. Existe relación directa entre la falta de realización personal y los conflictos laborales en los trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023.</p>	Variable 1: Estrés laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			Agotamiento emocional	Fatiga laboral Cansancio emocional	1-5 6-8	Bajo (24-43) Medio (44-63) Alto (64-82)
			Despersonalización	Pérdida de sí mismo Pérdida de iniciativa propia Pérdida de motivación	9-12 13-14 15-18	
Falta de realización personal:	Insatisfacción Ineficiencia	19-22 22-24				
Variable 2: Conflictos laborales						
Conflicto Interpersonal	Diferencias personales Deficiencia de información Tensión ambiental	1-3 4-5 6-7	Bajo (50-59) Medio (60-69) Alto (70-79)			
Conflicto intragrupal	Competencia Negociación	8-11 12-14				
Conflicto intergrupalo	Existencia de bandos Recursos limitados Interdependencia de actividades	15-16 17 18-20				
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística descriptiva e inferencial		
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal y correlacional</p>	<p>Población: 130 trabajadores administrativos</p> <p>Muestra: 130 trabajadores administrativos</p> <p>Muestreo No aplica</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: De la V1: Estrés laboral Nro. Ítems: 24 De la V2: Conflictos laborales Nro. Ítems: 20</p>		<p>Estadística descriptiva</p> <p>Estadística Inferencial</p>		

Anexo 7. Confiabilidad

Cuestionario: Estrés laboral																						
Preguntas																						
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
2	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	1	2	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3
4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	5	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	5	2	2	4	4	4	4	3	3	4	1	3	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3
6	4	5	2	2	1	5	4	4	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2
7	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3
8	3	2	3	3	4	4	3	4	3	5	2	1	1	2	2	3	4	4	4	4	5	4
9	2	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	3	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4
10	2	4	1	2	3	3	3	4	1	3	1	4	2	3	2	4	4	4	5	3	1	3
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4
13	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	4	4	2	2	4	4
14	5	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	1	3	2	4	3	3	2	3	4	4
15	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	1	4	3	1	2	1	2	2	1	4	3	
16	4	5	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	5	3	3	5	5
17	3	3	4	3	5	5	4	4	1	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3
18	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	4	1	4	3	5	3	4	3	4	5	3
19	4	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	2	1	2	2	5	4	4	2	3	5	4
20	3	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2

Escala de Likert	Valoración
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0.886*	22

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Cuestionario: Conflicto laboral

Preguntas																				
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	2	2	3	1	2	5	4	3	1	2	3	1	3	4	3	3	3	3	2
2	2	3	2	4	1	4	3	4	3	2	2	3	1	3	4	2	2	2	2	2
3	1	2	4	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2
4	1	1	2	2	2	2	5	5	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
5	2	3	4	3	2	2	4	3	4	2	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3
6	2	3	4	4	2	3	3	1	4	2	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2
7	3	2	4	5	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	2	3	2	3
8	3	3	4	5	2	2	5	3	4	2	5	3	2	3	4	2	4	2	4	4
9	1	2	4	3	1	2	3	5	5	4	4	4	3	3	5	4	2	4	2	2
10	1	3	4	5	3	4	5	1	5	1	3	4	5	5	5	3	2	3	2	3
11	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	5	2	2	3	3	2	4	2	4	4
12	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	2
13	2	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3
14	2	2	4	5	2	2	5	5	4	2	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3
15	1	2	4	3	4	1	4	4	4	1	4	3	5	4	4	2	3	2	3	3
16	3	2	4	4	3	3	3	3	2	1	4	3	2	3	4	2	2	2	2	3
17	1	2	4	4	2	2	5	1	3	1	2	2	5	3	5	2	3	2	3	4
18	3	4	4	4	3	3	5	5	4	2	4	1	3	4	5	3	2	3	2	3
19	2	1	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2
20	2	1	2	3	1	1	3	2	2	1	4	2	1	2	2	4	1	4	1	1

Escala de Likert	Valoración
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0.843	20

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Anexo 8. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	.266	130	<.001
Conflictos laborales	.446	130	<.001

Nota. (a) Corrección de significación de Lilliefors

Tras la observación de los datos y puesto que la muestra es $130 > 50$ se considera la prueba de kolmogorov Sminorv, dado que sirve para verificar si las puntuaciones obtenidas de la muestra siguen una distribución normal o no, para determinar la prueba de normalidad se aplicó el sistema SPSS V26, se observa que las variables no siguen distribución de normalidad ya que el p-valor es < 0.05 . A partir de ellos se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

Anexo 9. Autorización de aplicación de instrumentos



DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN DE AYACUCHO
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE HUANTA
"RECARDO PÉREZ PALMA VALDIVIA"



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Huanta, 01 de junio de 2023.

OFICIO N° 1094 - 2023 - GRDS - DREA - UGELHTA/DIR.

Señora:
Mg. RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA
Coordinadora General de Programas de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
Lima.-

Asunto : Autorización para realizar trabajo de investigación.

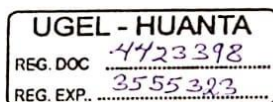
Referencia: Carta P. 0362-2023-UCV-EPG-SP

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, comunicarle que mi despacho ha creído por conveniente la autorización del trabajo de investigación que realizará la alumna LEYDEE GABY QUILCA RAMIREZ, estudiante del III ciclo de maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, dentro de la normativa que contempla la entidad, se le brindara las facilidades para el desarrollo de su trabajo de investigación "Estrés y conflictos laborales en trabajadores administrativos de una Institución Pública, Huanta- Ayacucho, 2023".

Hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
Prof. Edgar Julio Mercedes Gamboa
DIRECTOR DEL PROGRAMA SECTORIAL II

CC./Arch.2023

<http://www.ugelhuanta.gob.pe>

Jr. Odilón Vega N° 135
Parque Alameda – Huanta
Telefax (066) 322222
Correo: ugelhuanta@hotmail.com

Anexo 10. Baremos

VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL																									
N°	DIMENSION 1								DIMENSION 2								DIMENSION 3								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	D1	D2	D3
1	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	17	14	10
2	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	2	23	21	17
3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	21	25	20
4	3	3	2	3	4	3	4	4	3	5	3	3	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	26	24	21
5	5	2	2	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	4	5	3	28	22	23
6	4	5	2	2	1	5	4	4	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2	27	19	10
7	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	26	22	21
8	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	1	2	2	3	4	4	4	4	5	4	26	19	25
9	2	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	3	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	19	19	24
10	2	4	1	2	3	3	3	4	1	3	1	4	2	3	2	4	4	4	5	3	1	3	22	20	20
11	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	29	25	18
12	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	30	25	22
13	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	4	4	2	2	4	4	24	25	20
14	5	3	2	3	4	3	4	4	2	3	2	3	1	3	2	4	3	3	2	3	4	4	28	20	19
15	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	1	2	1	2	2	2	1	4	3	25	20	14
16	4	5	3	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	5	3	3	5	5	29	22	24
17	3	3	2	3	5	5	4	4	1	3	3	3	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	29	21	21
18	3	4	3	3	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	3	5	3	4	3	4	5	3	21	26	22
19	4	3	3	3	5	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	5	4	4	2	3	5	4	27	22	22
20	3	4	3	2	4	5	4	4	3	3	3	4	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	29	21	10
21	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	27	22	19
22	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	33	28	21
23	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	3	3	3	4	3	2	1	3	17	15	16
24	3	2	1	3	2	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	18	21	13
25	4	2	2	4	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	20	14	12
26	4	3	2	3	3	2	1	3	2	3	1	4	2	2	1	3	2	2	2	1	1	3	21	18	11
27	4	3	2	3	3	1	3	4	2	3	1	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	1	23	15	10
28	2	3	1	4	2	2	4	1	2	2	1	4	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	19	16	14
29	2	3	1	2	2	3	2	2	3	4	1	3	1	1	1	3	1	4	1	2	1	3	17	17	12
30	2	2	1	1	1	4	2	4	3	3	1	2	1	2	2	1	2	4	1	2	1	4	17	15	14
31	2	1	2	2	2	3	3	4	1	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	19	13	13
32	3	4	1	3	1	3	4	5	3	2	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	1	3	24	14	13
33	3	3	1	2	1	2	1	2	3	3	1	1	3	1	1	4	2	2	2	1	2	2	15	17	11
34	4	3	1	2	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	5	4	4	2	2	4	22	25	18	
35	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	17	13	12
36	3	2	2	1	2	4	3	1	2	2	2	1	1	3	1	3	3	3	2	2	1	2	18	15	13
37	3	1	1	3	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	3	2	1	1	2	16	14	13
38	3	4	1	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	4	3	2	1	2	1	1	16	15	10
39	4	3	2	4	1	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	4	2	4	2	2	1	3	18	17	14
40	4	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	1	1	1	3	17	15	10
41	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	2	4	1	1	1	3	13	12	12
42	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	22	19	17
43	4	4	2	2	1	3	3	1	3	3	1	1	2	3	2	3	4	3	2	2	1	3	20	18	15
44	3	2	1	3	2	1	1	2	1	4	1	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	15	15	13
45	5	4	3	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	1	4	2	3	3	1	2	2	2	20	14	13
46	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1	2	4	2	1	1	4	14	11	14
47	2	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	3	11	13	10
48	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	4	16	12	13
49	3	2	3	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2	20	12	12
50	4	3	3	3	3	4	3	4	2	1	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	27	21	19
51	3	3	2	3	1	4	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	17	16	14
52	4	3	3	2	4	2	3	3	3	4	1	3	2	2	3	5	4	4	2	2	4	4	24	23	20
53	3	2	2	4	2	2	1	2	2	3	2	4	1	2	2	5	3	2	3	2	1	3	18	21	14
54	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	4	3	4	5	4	3	4	3	1	2	14	25	17

55	4	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	4	2	3	3	1	2	2	2	18	14	13	
56	5	4	1	1	2	2	2	1	3	2	2	4	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	18	18	14	
57	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1	1	3	3	3	3	2	1	3	2	3	1	4	16	19	14	
58	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	16	15	14	
59	3	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	4	5	3	1	3	3	16	13	19	
60	1	2	1	4	1	1	2	2	1	2	2	4	3	3	3	2	1	3	2	3	1	2	14	20	12	
61	3	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	4	1	3	4	3	2	2	1	14	17	15	
62	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	27	22	19	
63	4	4	2	2	1	3	1	1	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	18	23	19	
64	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	4	2	3	3	1	2	2	2	18	13	13	
65	4	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	1	2	17	14	14	
66	4	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	2	3	3	3	2	1	3	2	3	1	15	21	12	
67	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	4	5	3	1	3	15	15	17	
68	2	1	1	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	4	2	3	3	1	2	2	2	14	14	13	
69	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	17	13	10	
70	4	5	2	2	1	5	4	4	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	27	18	10	
71	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	27	22	19	
72	3	2	1	3	2	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	4	3	1	3	2	1	5	21	22	15	
73	2	2	1	2	2	2	4	4	3	1	1	4	1	2	2	5	3	2	3	2	1	3	19	19	14	
74	1	2	2	4	1	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	1	2	18	13	10	
75	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	3	3	3	2	2	4	2	1	3	17	17	14	
76	3	2	1	1	1	4	4	3	1	2	1	5	3	2	2	4	3	3	4	3	2	4	19	20	19	
77	4	3	1	3	1	3	3	2	2	1	2	1	4	2	2	2	2	3	2	1	3	2	21	16	13	
78	3	3	2	2	2	4	5	4	2	1	1	1	3	3	3	2	1	3	2	3	1	25	15	12		
79	4	3	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	20	15	12	
80	1	1	1	4	2	2	2	3	3	2	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	1	4	16	18	9	
81	2	1	1	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	17	13	9	
82	3	2	1	3	3	3	2	3	1	3	2	1	3	2	2	1	5	4	1	3	1	2	3	18	19	14
83	3	4	1	2	3	3	2	4	1	3	1	4	2	3	2	2	1	4	5	3	1	3	22	18	17	
84	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	3	4	2	3	4	2	3	2	1	2	16	22	14	
85	3	2	1	4	2	2	4	3	2	1	2	2	3	2	2	4	1	3	4	3	1	3	21	18	15	
86	4	4	2	2	1	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	4	1	3	1	2	22	11	13	
87	2	1	2	3	1	4	3	2	1	2	1	1	4	1	3	1	1	3	2	1	2	2	18	14	11	
88	2	2	2	3	1	2	2	3	1	4	1	1	1	2	3	1	2	4	2	2	1	1	17	14	12	
89	3	2	3	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	17	14	9	
90	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	3	3	1	2	1	10	11	11	
91	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	1	4	2	1	4	2	1	2	15	14	12		
92	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	17	13	10	
93	3	3	1	4	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	18	12	11	
94	3	3	1	2	2	3	4	2	3	2	1	1	1	1	1	3	2	4	1	1	1	2	20	13	11	
95	3	4	2	2	1	1	1	4	2	3	1	1	1	2	1	4	3	2	2	2	3	3	18	15	15	
96	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	27	22	19	
97	4	4	2	1	3	3	2	2	2	1	1	4	1	2	2	5	3	1	3	2	1	4	21	18	14	
98	5	4	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	1	4	3	2	2	2	2	2	20	17	13	
99	4	3	2	3	4	3	3	4	1	3	1	3	1	1	1	5	2	2	1	3	1	3	26	16	12	
100	4	4	2	4	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	22	16	9	
101	3	2	2	3	3	1	4	4	2	1	1	2	1	3	3	3	1	3	3	1	1	4	22	16	13	
102	2	3	1	2	2	2	3	2	2	1	1	3	1	4	1	2	2	1	2	2	1	2	17	15	10	
103	2	3	1	1	3	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	17	12	7	
104	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	27	22	19	
105	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	35	26	21	
106	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	17	13	10	
107	1	2	1	4	1	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	1	1	3	17	15	14	
108	2	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	4	2	1	4	2	1	3	15	14	13	
109	2	3	2	4	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	1	2	2	2	1	2	18	15	10	
110	3	3	1	3	2	2	2	3	3	1	2	3	1	1	2	2	2	3	3	2	1	4	19	15	15	
111	3	3	1	3	1	2	3	4	2	2	1	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1	4	20	15	10	

112	2	3	1	4	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	2	1	1	18	10	11
113	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	17	15	12
114	2	4	1	2	3	3	3	4	1	3	1	1	2	3	2	4	4	4	5	3	1	3	22	17	20
115	1	3	2	2	2	2	3	4	1	1	2	3	1	3	1	2	3	2	3	3	1	3	19	14	15
116	4	3	2	4	1	2	4	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	2	1	3	1	2	23	14	12
117	1	2	1	4	1	3	3	4	3	1	1	1	1	2	2	4	2	1	2	2	2	2	19	15	11
118	4	5	2	2	1	5	4	4	3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	27	18	10
119	3	2	2	4	2	3	3	2	1	3	1	1	1	2	2	4	1	3	3	1	1	1	21	15	10
120	5	5	3	5	3	4	4	4	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	1	4	33	23	20
121	3	2	2	4	2	4	4	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	3	1	1	3	22	13	13
122	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	1	3	27	19	17
123	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	3	20	13	11
124	4	3	2	4	1	2	2	4	3	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	4	22	14	12
125	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	1	3	2	1	1	2	2	2	21	16	10
126	4	4	1	4	1	3	2	1	1	1	1	2	1	4	2	2	2	3	3	1	2	2	20	14	13
127	4	4	3	3	2	4	3	4	3	1	1	1	2	3	2	2	1	2	3	1	1	1	27	15	9
128	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	22	19	17
129	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	17	13	10
130	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	5	4	4	2	2	2	4	24	23	18

VARIABLE 2: CONFLICTOS LABORALES																								
N°	DIMENSION 1							DIMENSION 2							DIMENSION 3							D1	D2	D3
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
2	3	3	3	5	3	2	4	2	2	4	2	4	2	3	3	5	2	3	3	2	23	19	18	
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
6	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
7	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
8	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
9	3	2	3	3	1	2	4	2	4	3	3	2	2	2	1	5	4	4	3	2	18	18	19	
10	3	2	4	3	2	2	4	1	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	3	20	22	23	
11	5	5	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	5	3	4	2	2	28	18	19	
12	3	3	5	3	2	1	2	4	2	2	2	3	3	3	2	4	5	3	4	1	19	19	19	
13	4	2	3	4	1	1	1	3	3	1	5	3	5	2	1	5	2	4	4	2	16	22	18	
14	4	5	1	2	2	2	3	4	1	4	2	4	3	3	2	3	3	3	5	3	19	21	19	
15	3	3	3	5	3	2	4	2	2	4	2	4	2	3	3	5	2	3	3	2	23	19	18	
16	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	25	26	25	
17	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	4	5	3	21	25	21	
18	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	25	25	25	
19	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	25	26	25	
20	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	27	25	25	
21	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	27	26	25	
22	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	27	27	25	
23	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	27	27	25	
24	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	5	25	26	25	
25	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	25	26	25	
26	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	25	25	25	
27	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	27	25	25	
28	5	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	27	24	25	
29	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	4	2	5	3	3	19	23	20	
30	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
31	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
32	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
33	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	26	24	25	
34	4	1	3	5	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	20	19	18	
35	1	2	3	5	1	3	1	1	4	4	3	2	5	4	3	5	3	5	3	2	16	23	21	
36	3	4	5	2	2	5	3	4	2	5	3	2	3	4	2	4	2	4	4	1	24	23	17	
37	5	4	5	5	2	1	2	2	3	1	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	24	20	21	
38	2	1	4	4	1	3	3	3	4	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	18	20	14	
39	3	1	3	5	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	2	19	19	18	
40	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
41	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
42	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
43	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
44	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
45	5	2	4	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	2	4	2	2	20	25	19	
46	3	3	5	5	2	3	3	2	3	3	3	4	5	3	2	5	3	4	3	1	24	23	18	
47	2	2	4	4	1	4	2	1	3	2	2	4	4	4	2	4	5	3	3	2	19	20	19	
48	5	4	3	5	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	24	15	19	
49	4	3	4	3	2	2	2	2	3	1	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	20	19	16	
50	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
51	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
52	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
53	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	
54	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25	

55	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
56	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
57	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
58	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
59	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
60	4	1	4	4	2	4	3	2	2	1	5	4	3	4	2	4	4	3	2	1	22	21	16
61	3	2	2	5	1	2	1	1	1	1	4	3	3	4	3	4	5	3	2	1	16	17	18
62	3	2	3	5	1	1	2	1	1	2	4	5	4	3	3	5	4	2	2	2	17	20	18
63	3	4	5	3	2	5	3	3	2	3	3	2	3	4	2	4	2	4	4	1	25	20	17
64	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
65	2	2	4	3	1	3	2	2	1	2	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	17	18	18
66	3	3	5	4	2	2	2	1	2	3	4	4	4	5	1	5	2	3	4	1	21	23	16
67	2	2	4	4	1	1	1	1	2	2	4	4	4	3	2	5	3	4	3	2	15	20	19
68	1	2	5	5	2	4	1	1	1	2	5	4	3	4	2	4	3	3	3	1	20	20	16
69	3	3	5	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	3	2	4	5	3	4	1	19	15	19
70	2	2	5	3	1	3	2	1	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	1	18	23	20
71	1	2	4	5	1	2	1	2	2	3	4	4	3	3	2	5	4	3	4	2	16	21	20
72	3	3	5	3	2	1	2	4	2	2	2	1	3	3	2	4	5	3	4	1	19	17	19
73	3	2	4	3	2	2	4	1	3	4	4	1	3	2	4	5	3	5	3	3	20	18	23
74	5	2	2	3	1	2	5	4	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	20	17	16
75	2	3	2	4	1	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2	2	19	18	13
76	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
77	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
78	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
79	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
80	3	2	4	5	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	3	25	27	15
81	3	3	4	5	2	2	5	3	4	2	5	3	2	3	4	2	4	2	4	4	24	22	20
82	5	2	4	3	1	2	3	5	5	4	4	3	3	5	4	2	4	2	2	20	28	19	
83	1	3	4	5	3	4	5	1	5	1	3	4	5	5	5	3	2	3	2	3	25	24	18
84	4	3	2	4	3	2	4	2	4	2	5	2	2	3	3	2	4	2	4	4	22	20	19
85	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	25	20	17	
86	2	3	4	5	2	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	24	24	21
87	2	2	4	5	2	2	5	5	4	2	3	4	3	4	5	3	2	3	2	3	22	25	18
88	1	2	4	3	4	1	4	4	4	1	4	3	5	4	4	2	3	2	3	3	19	25	17
89	3	2	4	4	3	3	3	3	2	1	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	22	18	14
90	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
91	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
92	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
93	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
94	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
95	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
96	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
97	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
98	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
99	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	5	4	2	4	4	4	4	3	3	1	20	21	19
100	1	2	5	4	3	2	2	1	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	2	19	21	21
101	2	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	4	4	4	3	4	2	5	3	3	19	23	20
102	3	3	3	3	2	4	2	3	2	2	2	1	3	3	4	4	3	3	4	1	20	16	19
103	4	2	4	3	1	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	3	4	4	4	1	19	16	18
104	3	3	5	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	3	2	4	3	3	3	1	19	16	16
105	2	3	5	4	1	2	3	1	1	2	4	3	4	3	1	5	3	2	3	4	20	18	18
106	2	2	4	5	1	4	3	2	2	3	5	2	3	4	2	4	2	4	4	2	21	21	18
107	1	3	5	3	2	1	2	1	3	2	3	3	5	4	3	4	3	3	3	1	17	21	17
108	2	2	3	5	3	2	3	1	2	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	2	20	22	21
109	3	3	3	5	3	2	2	4	4	2	4	2	3	3	5	2	3	3	2	21	21	18	
110	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	25	24	25
111	3	1	5	4	2	1	3	1	2	1	4	4	5	5	4	3	3	2	2	2	19	22	16

112	2	2	4	3	2	2	2	1	3	1	5	3	3	3	3	4	4	3	5	3	17	19	22
113	2	2	2	4	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	1	17	20	19
114	1	2	3	5	1	3	1	1	4	4	3	2	5	4	3	5	3	5	3	2	16	23	21
115	3	4	4	3	2	3	3	3	1	5	1	1	1	3	3	4	4	5	4	1	22	15	21
116	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	3	4	2	4	5	3	5	1	17	17	20
117	2	3	5	3	2	1	1	3	2	4	2	3	3	3	4	4	5	3	4	1	17	20	21
118	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
119	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
120	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
121	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
122	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
123	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
124	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
125	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
126	3	3	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	25	24	25
127	3	2	3	4	2	2	1	1	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	2	3	17	17	19
128	3	3	5	3	2	1	2	4	2	2	2	1	3	3	2	4	5	3	4	1	19	17	19
129	4	2	4	3	3	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	3	4	4	3	1	21	16	17
130	3	4	4	4	2	3	3	3	5	5	1	1	1	3	3	4	4	5	4	1	23	19	21



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MARIA SILVIA VILLA SANTILLAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrés laboral y conflictos laborales en trabajadores administrativos de una institución pública, Huanta, Ayacucho, 2023", cuyo autor es QUILCA RAMIREZ LEYDEE GABY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA SILVIA VILLA SANTILLAN DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 12-08- 2023 11:22:23

Código documento Trilce: TRI - 0644380