



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la
Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Cruz Rojas, Aydita Juliana (orcid.org/0000-0003-1311-1255)

ASESORES:

Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024", cuyo autor es CRUZ ROJAS AYDITA JULIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 09 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 08-08-2024 07:10:39
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 31-07-2024 20:25:00

Código documento Trilce: TRI - 0805165



Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZ ROJAS AYDITA JULIANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
AYDITA JULIANA CRUZ ROJAS DNI: 75337732 ORCID: 0000-0003-1311-1255	Firmado electrónicamente por: JACRUZR12 el 09-07- 2024 00:38:42

Código documento Trilce: TRI - 0805164



Dedicatoria

A mis padres, Edar Cruz Laban y Carmen Estela Rojas Vilca, y hermanos, Edgar y Celso, por estar siempre a mi lado y brindarme su apoyo incondicional en cada proceso de mi vida, por confiar en mí y alentarme a alcanzar mis metas.

Aydita

Agradecimiento

A los docentes universitarios, compañeros del programa de Maestría en Gestión Pública, por compartir sus conocimiento, acompañamiento y experiencia compartida en este proceso de formación profesional.

La autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS.....	17
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del estrés	17
Tabla 2. Nivel del rendimiento laboral.....	18
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	19
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de estrés y rendimiento laboral.....	20
Tabla 5. Relación entre el estrés y el rendimiento laboral.....	22

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico de dispersión de la variables.....	23
--	----

Resumen

La presente investigación se relaciona con el ODS 3, enfocado en asegurar la salud y el bienestar para todas las edades. Objetivo clave para el desarrollo sostenible, considerando desafíos actuales como desigualdad socioeconómica, urbanización acelerada, y riesgos ambientales y climáticos, tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024, se realizó una investigación tipo básica con enfoque cuantitativo, diseño correlacional y no experimental-transeccional con una muestra de 193 trabajadores administrativos. Aplicando como instrumento dos cuestionarios. Determinando la relación significativa e inversa de magnitud media alta entre el estrés y el rendimiento laboral de la muestra, demostrándose con el coeficiente de Rho de Spearman un coeficiente de correlación, 0.067 una significancia de 0.367. Se puede afirmar que estas variables no guardan relación. De la misma manera las dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal no se relacionan con el rendimiento laboral, con un coeficiente (0.142), sig. (0.050), (-0.021), si (0.774), (-0,080), sig. (0.267) respectivamente. Todas con una significancia (p – valor mayor a 0.05).

Palabras clave: Estrés, rendimiento, gestión pública.

Abstract

This research is related to SDG 3, focused on ensuring health and well-being for all ages. Key objective for sustainable development, considering current challenges such as socioeconomic inequality, accelerated urbanization, and environmental and climate risks, aimed to determine the relationship between stress and work performance of the administrative staff of the National University of San Martín, Tarapoto - 2024 , a basic type of research was carried out with a quantitative approach, correlational and non-experimental-transsectional design with a sample of 193 administrative workers. Applying two questionnaires as an instrument. Determining the significant and inverse relationship of high medium magnitude between stress and work performance of the sample, demonstrating with Spearman's Rho coefficient a correlation coefficient, 0.067, a significance of 0.367. It can be stated that these variables are not related. In the same way, the dimensions: emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment are not related to work performance, with a coefficient (0.142), sig. (0.050), (-0.021), si (0.774), (-0.080), sig. (0.267) respectively. All with a significance (p – value greater than 0.05).

Keywords: Stress, performance, public management.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, la situación actual de la humanidad está afectada por una variedad de presiones, tanto psicológicas como físicas, que inciden de manera significativa en su desarrollo social y psicomotor. Estas presiones se manifiestan en disfunciones que son notorias en la sociedad contemporánea, siendo el estrés uno de los fenómenos más prominentes. Este no solamente afecta el comportamiento individual, sino que también tiene un impacto en las dinámicas de los entornos sociales en los que se desenvuelve el individuo. Tal como lo enfatiza el objetivo de desarrollo sostenible, salud y bienestar: reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial. Este objetivo es clave para el desarrollo sostenible, considerando los desafíos actuales como la desigualdad socioeconómica, la urbanización acelerada, y los riesgos ambientales y climáticos Organización de las Naciones Unidas (O.N.U., 2015). Además, se ha observado un progreso notable, que las posibilidades de contar con mayor esperanza en vida se ampliaron según la (O.M.S., 2016).

En tal sentido, Leka (2004) manifiesta que el estrés producido por el trabajo es fruto de un proceso químico complejo cuando un individuo experimenta una demandante presión en su centro de labores que sobre pasa su entendimiento y capacidad para gestionar los desafíos que puedan llevar a una solución de un determinado evento. En cualquier contexto laboral surge la posibilidad que el un empleado no cuenta con las herramientas necesarias para desplegar su energía y realizar sus actividades diarias de acuerdo a las exigencias, la OMS y la OIT han destacado la funcionalidad de proporcionar tratamiento al estrés, estas instituciones subrayan que el estrés no solo tiene repercusiones individuales, sino que también afecta en la productividad que se refleja en la imagen de las organizaciones, cooperar a nivel organizacional tiende a disminuir el impacto del estrés sobre las personas.

Por otra parte, en el contexto nacional el estrés laboral da lugar a un conflicto tanto social y de salud que impacta negativamente en los trabajadores, y está relacionado con la insatisfacción en el desempeño profesional. Este problema lleva

directamente al ausentismo, tardanzas, retrasos y baja participación de quienes lo padecen, y se ha observado un aumento en nuestro ámbito. De acuerdo a diversos estudios se identificó que un 25,90% de adultos se encuentran sometidos a tensión, del mismo modo en otros ambientes la proporción cobra fuerza con un 33,90% debido a factores ambientales, en regiones como la sierra peruana, el estrés repercute en mayor medida en mujeres que en varones, revelando un 38% de personas con altos niveles de tensión frente a un 36,10% que sufren de estrés moderado, debido a los desafíos diarios (OMS, 2020).

Igualmente, en la región San Martín el trabajo se enfoca en el personal que brinda labores administrativas en la Universidad Nacional de San Martín (UNSM). Este grupo cumple un rol fundamental, llevando a cabo una variedad de funciones clave que aseguran el funcionamiento eficiente de la universidad. Su contribución importante para obtener objetivos robustos, el trabajo de estos empleados es crucial dentro de la comunidad educativa, sin embargo, durante un período de confinamiento social, el personal de la UNSM tuvo que volver a sus labores, observamos sobrecarga de trabajo, complejidad en las tareas, falta de personal, estrés por cumplimiento de plazos, no se sienten con capacidad para poder terminarlos. De igual forma, existe tensiones y conflictos en el ambiente laboral, entre profesionales, hay un entorno de trabajo estresante. Observamos falta de comunicación efectiva hay evidencias de problemas en las relaciones interpersonales, tenemos incremento de la tensión entre el personal administrativo. El personal no se ha reinventado, no conoce de tecnología.

Asimismo, de acuerdo a lo mencionado se tiene como Problema General: ¿Cuál es la relación entre el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024?; y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel del estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024?, ¿Cuál es el nivel del rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024?

Finalmente, el estudio se justificó por conveniencia, ya que los resultados servirán a los directivos para que estos puedan tomar mejores decisiones respecto a las variables de estudio, asimismo, tuvo relevancia social, ya que se pretende satisfacer las necesidades de la población usuaria y se desea la mejoría de los servicios públicos; de igual forma, por su valor teórico, se hizo uso de autores y enfoques teóricos que permitirán describir cada variable de estudio y generar nuevos conocimientos, también se justificó por sus implicancias prácticas, se brindó recomendaciones para que los directivos puedan tomar mejores decisiones respecto a las variables de estudio, también se justificó por su utilidad metodológica; se brindó una técnica e instrumento que servirá como aporte en instrumentos validados, para futuras investigaciones científicas similares.

Para abordar de manera más exhaustiva el tema de estudio, se ha considerado fundamental establecer como objetivo general: Determinar la relación entre el estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024. En este contexto, se plantean varios objetivos específicos que permitirán desglosar y comprender mejor esta relación. En primer lugar, identificar el nivel del estrés en el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024, considerando factores tanto individuales como organizacionales que puedan influir en dicho nivel. En segundo lugar, Identificar el nivel del rendimiento laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024, utilizando indicadores clave que reflejen su desempeño y productividad en el entorno laboral. Finalmente, definir la relación entre el estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024.

Por otra parte, tiene estudios que lo preceden con el caso de Brito et al (2018) en su investigación referente al estrés en el bienestar psicológico y físico de los empleados, revelan que perjudica el rendimiento de los trabajadores, afectando su capacidad para ejecutar sus tareas de manera eficiente. El estudio subraya como manejar situaciones de tensión para mejorar tanto la salud de los empleados como su desempeño laboral. De manera similar, Seijas (2020) analizaron desde diferentes perspectivas una muestra de 75 empleados de una universidad en Venezuela. Este análisis recomendó el fortalecimiento de las posiciones y funciones

de los trabajadores, así como la evaluación de su desempeño y la creación de estrategias para mejorar la gestión institucional. Ambas investigaciones coinciden en como brindar atención integral a situaciones que ponen en riesgo de manera indirecta la productividad.

Asimismo, Flores et al. (2021) llevaron analizaron el estrés en universidades de América Latina, abarcando investigaciones desde 1990 hasta 2021. Determinaron el crecimiento considerablemente sobre el tema y que los profesores son el grupo más frecuentemente analizado. Paralelamente, Villamar-Sánchez et al. (2019) desarrollaron un trabajo involucrando a 247 personas en su estudio. Estas investigaciones subrayan la relación entre estos problemas y las nuevas políticas de educación superior. Para alcanzar un rendimiento óptimo y un vínculo personal eficaz, se sugiere que las instituciones implementen medidas que reduzcan la tensión y mejoren la vida del personal. En este contexto, Dehghani et al. (2020) estudiaron al personal, de una universidad examinando cómo el estrés laboral impacta su desempeño. En una investigación con 282 participantes, concluyeron que un mayor estrés se correlaciona con un menor rendimiento laboral.

Asimismo, Sifuentes (2021), investigó cómo los niveles de tensión afectan la productividad de la UNJFSC en Huacho durante 2020. En el estudio participaron 50 personas y se descubrió que, con el aumento de estrés, el rendimiento disminuye significativamente. Asimismo, Tacca (2019), trabajó con más de 100 catedráticos participaron en este estudio, y se encontró que las altas exigencias psicológicas y la carga de trabajo aumentan el estrés, mientras que recibir apoyo social ayuda a reducirlo. Por su parte, Oseda et al. (2019), indagaron cómo el trabajo en equipo afecta el rendimiento profesional en la Universidad Nacional. Incluyendo a 130 profesores y personal administrativo, el estudio reveló que, aunque trabajar en colaboración es beneficioso.

Por otro lado, Berrocal (2023), Bairero (2018) y Alarcón (2018) coinciden en que la tensión posee efectos oxidativos en la salud. Mientras que Berrocal se centra en el estrés laboral de los profesores, Bairero aborda el estrés de manera más general, y Alarcón examina tanto el estrés como el burnout como enfermedades modernas. Alarcón también pone un énfasis particular en la prevención y tratamiento del

burnout. Estas similitudes y diferencias refuerzan desde múltiples perspectivas el tratamiento del estrés para mitigar aquellos efectos adversos en los individuos.

Las investigaciones de Cabay et al. (2022), Cano et al. (2024) y Castillo et al. (2024) coinciden en señalar los efectos adversos del estrés en la vida de las personas, todos estos estudios indican la tensión disminuye tanto la satisfacción la falta de vocación en trabajadores, aunque cada uno se centra en diferentes contextos y roles dentro del entorno hospitalario. Cabay et al. (2022) detallan los efectos de la tensión en trabajadores, mientras que Cano et al. (2024) destacan el impacto general del personal hospitalario ante situaciones de tensión. Por otro lado, Castillo et al. (2024) investigan los efectos la constante exposición al estrés. En conjunto, estos estudios identifican factores comunes de estrés, como la alta carga de trabajo y la presión constante, y recomiendan la implementación de estrategias para manejar el estrés y promover el bienestar. Estas estrategias incluyen mejoras en las condiciones laborales, apoyo psicológico y formación en manejo tensional.

La teoría del estrés laboral de Chiavenato (2009) enfatiza que el estrés no solo puede deteriorar la salud física y mental del empleado, sino que también tiene un impacto directo en la disminución de su productividad laboral. Cuando un empleado está bajo altos niveles de estrés, su capacidad para concentrarse, tomar decisiones efectivas y mantener un alto rendimiento se ve gravemente comprometida. Además, el estrés crónico puede llevar a problemas de salud más serios, como enfermedades cardíacas, ansiedad y depresión, lo que a su vez incrementa el ausentismo y la rotación laboral.

Por otro lado, Pintado (2011) describe el estrés como la respuesta natural del cuerpo ante situaciones percibidas como peligrosas, desafiantes o abrumadoras. Esta reacción no solo involucra respuestas emocionales, sino también físicas, como el aumento de la frecuencia cardíaca y la liberación de hormonas del estrés como el cortisol. Las fuentes de estrés pueden ser variadas y provienen tanto del entorno laboral como de la vida personal, incluyendo problemas familiares, cambios en las condiciones climáticas y otros factores que afectan el bienestar integral del individuo. Pintado subraya que, aunque el estrés es una respuesta natural, su persistencia puede tener efectos nocivos en la salud y en la calidad de vida.

Por su parte, Robbins y Coulter (2004) ofrecen una perspectiva más matizada al señalar que el estrés no siempre debe ser visto de manera exclusivamente negativa. Si bien es cierto que el estrés es comúnmente asociado con una representación negativa del cuerpo, en algunos contextos, especialmente en ambientes altamente competitivos, el estrés puede actuar como un catalizador que impulsa a los individuos a alcanzar niveles más altos de rendimiento. Este tipo de estrés, conocido como eustrés, puede ser motivador y conducir a mejoras en la productividad, siempre y cuando se mantenga dentro de límites manejables. No obstante, los autores advierten que un exceso de estrés, o distrés, tiene efectos destructivos tanto a nivel personal como organizacional, subrayando la importancia de una adecuada gestión del estrés en el entorno laboral.

Asimismo, Maslach et al. (1997) identifican tres principales manifestaciones del estrés: agotamiento emocional, despersonalización y necesidad de realización personal. Agotamiento emocional Se refiere a la sensación de estar emocionalmente exhausto, drenado y fatigado debido a las exigencias laborales. Este agotamiento surge cuando las demandas emocionales del trabajo superan la capacidad del individuo para manejarlas, lo que provoca una falta de energía y una sensación de que no se puede dar más a nivel emocional. La despersonalización se refiere a una actitud negativa, insensible o excesivamente distante hacia los clientes, pacientes o colegas. Los individuos que experimentan despersonalización suelen tratar a las personas de manera fría y deshumanizada, lo que puede manifestarse en comportamientos como el uso de apodosos despectivos, la indiferencia o el trato impersonal. Realización personal se refiere al sentimiento de competencia, éxito y satisfacción personal en el trabajo. Una alta realización personal implica que el individuo se siente eficaz y capaz de realizar su trabajo de manera exitosa, lo cual contribuye a un sentido positivo de logro.

Los estudios de Córdor y Valencia (2019), Díaz et. al (2023), y Choquejahuá (2017) ofrecen un análisis detallado de la influencia de diversos factores psicosociales en el rendimiento laboral, cada uno abordando variables y contextos específicos que enriquecen la comprensión de este fenómeno. Córdor y Valencia (2019) subrayan la motivación como un elemento clave para el desempeño eficaz, destacando que un ambiente laboral que promueva la motivación intrínseca y extrínseca puede

resultar en una mayor productividad y satisfacción de los colaboradores. Esta perspectiva es complementada por los hallazgos de Díaz et al. (2023) y Choquejahuá (2017), quienes enfatizan la necesidad de abordar el estrés laboral de manera oportuna y eficaz.

Según estos autores, el estrés no solo tiene el potencial de disminuir el rendimiento, sino que también puede desencadenar problemas de salud que afectan tanto al individuo como a la organización en su conjunto. Estos estudios sugieren que la combinación de una motivación adecuada y la gestión efectiva del estrés son esenciales para optimizar el rendimiento en una amplia gama de contextos profesionales. La convergencia de estas ideas refuerza la noción de que las organizaciones deben implementar estrategias que no solo fomenten la motivación, sino que también prevengan y gestionen el estrés, creando así un entorno de trabajo más saludable y productivo. Además, la diversidad de contextos y enfoques presentados en estos estudios resalta la importancia de personalizar las estrategias según las necesidades específicas de cada organización y de sus empleados, lo que puede conducir a mejoras sostenibles en el rendimiento laboral

Por otra parte, Maslach Burnout Inventory (MBI) identifica tres dimensiones clave del agotamiento, conocida también como fatiga de empatía, que impide a los individuos contribuir efectivamente a los demás. Cuyos indicadores son Fatiga, se debe a diversos factores relacionados por el trabajo en exceso realizados por los colaboradores dentro de su área funcional, lo que provoca diversos problemas mentales. Irritabilidad, es parte de un problema en el sentido emocional de una persona lo cual causa alteraciones por la mucha carga laboral. Insatisfacción laboral, está contemplada al progreso que tiene un colaborador para cumplir con sus funciones laborales, lo cual demuestra las ganas y la ambición de poder ejecutarlo.

Este agotamiento puede ser tanto físico como psicológico, la despersonalización se caracteriza apatía a los colegas y usuarios, manifestándose en irritabilidad, disminución de la motivación, cinismo e irritación, lo que conduce a una distancia emocional con los demás. Cuyos indicadores son: Insensibilidad, es la capacidad que tiene una persona al no poder cumplir con sus obligaciones al momento de desarrollar una función efectuada por la organización. Deshumanización, se refiere

a la práctica que realiza un colaborador dentro de su área, lo cual demuestra su capacidad de poder desarrollar funciones.

Finalmente, la realización personal se ve comprometida cuando existen exigencias con dificultad para satisfacerlas, afectando su autoestima personal y profesional. Esto puede llevar a evitar las interacciones sociales, a una falta de autoconfianza y, en ocasiones, a una actitud de vanidad, la insatisfacción laboral y los fracasos personales son síntomas comunes de este estado. Con sus indicadores: Eficacia, proceso que se lleva a cabo a partir del cumplimiento de una obligación por parte del personal para el beneficio organizacional. Autoestima, refleja la capacidad que tiene una persona y la forma en la que se desenvuelve dentro de entorno social. Motivación, permite mejorar el rendimiento de los colaboradores a partir de incentivos, lo cual demuestra un buen resultado acorde a las exigencias de la organización.

Asimismo, Bareiro (2018) señala que el estrés es un fenómeno cotidiano en el entorno de trabajo, dependiendo significativamente del tipo de empresa y de las funciones desempeñadas. Es crucial que las empresas e instituciones supervisen y evalúen el rendimiento de sus empleados para asegurar que cumplen con las expectativas establecidas. Además, el grado de confianza entre los empleados, sus superiores y compañeros también impacta los niveles de estrés (Carpio et al., 2017). González y Rodríguez (2020) subrayan que un ambiente laboral hostil puede intensificar el estrés, llevándolo a niveles que perjudican la salud. Por ello, implementar programas de bienestar y apoyo psicológico es fundamental para mitigar estos efectos adversos que incrementa su productividad y compromiso con la organización. Las empresas deben adoptar una estrategia integral que incluya proponer nuevos estándares para el trabajo de tal manera que se garantice la eficiencia en las actividades diarias. En este contexto, Lizardo (2022) examina el estrés, revelando diversos factores relacionados con el trabajo influyen en este estrés. El estudio destaca que tanto los agentes como los supervisores enfrentan niveles significativos de estrés.

Por otro lado, en otras investigaciones, como la realizada por, Cuervo et al (2018), indican que el ámbito y contexto laboral estresante, pueden dificultar el cumplimiento de las responsabilidades laborales, incrementando el estrés y

afectando el desenvolvimiento. García (2016) sugiere que se deben tener oportunidades para relajarse en un contexto laboral que permita distraerse positivamente tales como actividades y compromisos con los cuales pueda recargar energías. La tensión tiende a presentarse en cualquier institución y es responsabilidad del líder reducirlo, trabajando de manera integrada con sus empleados para fomentar un ambiente de trabajo articulado y preocupándose por su bienestar, proporcionando las facilidades necesarias (Alcántara et al., 2018).

Asimismo, Gabini (2018), en la teoría del rendimiento laboral manifiesta que la forma de comportarse de un individuo dentro de un grupo humano de trabajo, lo que se conoce como productividad. Utilizando la información proporcionada por su empleador y con estrategias empleadas para obtenerla, se examina y evalúa el cumplimiento de dichos compromisos. Es esencial que los empleadores comuniquen claramente estos métodos y expectativas a sus empleados para evitar problemas futuros (Zubiri, 2013). Diversas investigaciones en psicología organizacional han abordado el rendimiento laboral, destacando la importancia de seleccionar a los trabajadores según sus habilidades y de informarles claramente sobre sus funciones. Esto es crucial para evitar inconvenientes, Gabini y Salessi (2016) y Gabini (2018) identificó varios aspectos importantes del rendimiento laboral: el desempeño en las tareas asignadas, el entorno laboral y las conductas relacionadas con el trabajo. Estos componentes se consideran dimensiones del rendimiento laboral (Koopmans et al, 2011).

Del mismo modo, en investigaciones sobre el rendimiento laboral los investigadores han examinado las exigencias específicas del trabajo, empleo de diversos conceptos y la integración de habilidades técnicas con rendimiento laboral. Para comprenderlo, es crucial centrarse en las necesidades de las funciones. Asimismo, Viswesvaran y Ones (2000), sugieren que trabajadores que son destacados sean recompensados para motivarlos a seguir mejorando, ya que reconocer su esfuerzo no solo aumenta su satisfacción y compromiso incentivando a otros a aspirar a un desempeño similar, aumentando así el fundamento y la solidez del trabajo en equipo. Con sus indicadores: Logro de metas, nivel de cumplimiento de las actividades que desarrolla cada colaborado. Uso de recursos, es la utilización de todos los elementos y herramientas que el colaborador utiliza en el desarrollo de

sus actividades. Apoyo de superiores, son las actividades que realiza el colaborador en apoyo a sus jefes con el fin de poder cumplir las metas del área.

Además, el rendimiento en el contexto de trabajo se refiere a comportamientos específicos relacionados con las tareas que impactan de manera positiva en la empresa no son habituales en todos los empleos, además, Charaja & Mamani (2014), estas conductas benefician a la empresa y superan las expectativas, aunque no siempre son formalmente requeridas ni recompensadas. (Omar, 2010). Esto subraya la importancia de la convivencia y la accesibilidad de los trabajadores a sus tareas, así como las normas establecidas en el trabajo para una mejor organización (Robinson & Bennett, 1995). Por otro lado, en su tesis (Palmer, 2019) explora las diferencias del rendimiento, destacando cómo factores como las diferencias culturales y la integración en el equipo influyen en el rendimiento en general. Complementando, Sackett (2002) la conducta es clave para cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y mantener relaciones profesionales efectivas. Según Vera y Suárez (2018), un entorno laboral que fomente relaciones positivas, establezca reglas claras y ofrezca formación continua. Con sus indicadores: Convivencia entre trabajadores, está centrada a las formas en la que se relacionan las personas dentro del área de trabajo, lo cual demuestra el buen trabajo en equipo.

Además, debido a la intensa competencia en el mundo laboral, las empresas han aumentado las cargas de trabajo de sus empleados para mantenerse competitivas y exitosas en el mercado. La prosperidad de las instituciones tiene un fuerte porcentaje de un gran capital humano (Bohorquez, 2020). Es esencial que las organizaciones involucren a sus empleados en su crecimiento (Amaya et al., 2010). Además, los trabajadores al encontrarse favorecidos pueden cumplir los retos diarios (Foncubierta et al., 2019). Menciona la importancia de contar con apoyo y reconocimiento, que no solo motive a los empleados, sino que también les proporcione un sentido de pertenencia y satisfacción laboral. Invertir en capital humano no solo es vital, sino que también fortalece el vínculo con la empresa, creando una cultura organizacional positiva y resiliente. Estas estrategias integrales no solo incrementan la eficiencia y productividad. Con sus indicadores: Convivencia entre trabajadores, hace alusión a las relaciones internas y laborales que tiene el

colaborador con sus demás compañeros de trabajo. Remuneración fija, es aquella remuneración que recibe el trabajador como contraprestación por sus servicios brindados en un determinado tiempo.

Por lo tanto, es responsabilidad de la organización gestionar de manera eficiente su personal para alcanzar la prosperidad, como lo señalan Amador et al. (2018). Según estos autores, las empresas deben no solo enfocarse en las metas financieras, sino también en el bienestar y desarrollo de su personal, ya que un equipo motivado y comprometido es clave para el éxito organizacional. Para lograrlo, es fundamental que las empresas involucren a sus empleados en la comprensión y alineación con los objetivos de la organización, como lo manifiestan Vera y Suárez (2018). Esto implica una comunicación clara y constante sobre la visión y misión de la empresa, asegurando que cada miembro del equipo entienda su rol en el logro de estas metas y se sienta parte integral del proceso.

Además, el comportamiento de un empleado en el trabajo a menudo refleja su conducta en el hogar, lo que sugiere una interrelación entre la vida personal y profesional. Berón y Palma (2011) subrayan que factores externos, como las relaciones familiares, pueden influir significativamente en el desempeño y actitud del empleado en el entorno laboral. Esto significa que un entorno familiar estable y de apoyo puede traducirse en un mayor rendimiento en el trabajo, mientras que problemas personales pueden generar estrés y disminuir la productividad. Por lo tanto, es esencial que las empresas no solo definan claramente las funciones y expectativas laborales, sino que también consideren el bienestar integral de sus empleados. Esto incluye ofrecer apoyo para el equilibrio entre la vida laboral y personal, programas de bienestar y un entorno de trabajo que promueva la salud física y mental, con el fin de fomentar un equipo de trabajo más comprometido y eficaz.

Por último, se realizó el planteamiento de las hipótesis partiendo de hipótesis general: Existe relación entre el estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024; y, Hipótesis específicas; El nivel del estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024 es alto, el nivel del rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San

Martín, Tarapoto – 2024 es alto y existe una alta relación positiva y significativa entre las dimensiones de estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue tipo básica, destacándose por su evolución y permanencia en un marco teórico. Según Concytec (2018), el propósito de este tipo de investigación fue enriquecer el conocimiento científico sin enfocarse en sucesos prácticos. Nicomedes (2018) indica que los estudios de esta naturaleza favorecen el crecimiento de teorías. El enfoque adoptado fue cuantitativo, centrado en la recolección de datos mediante mediciones y comparaciones, los cuales deben ser analizados a través de estrategias estadísticas, conforme con Palella y Martins (2012). Por otro lado, Creswell (2014) también sostiene que los estudios cuantitativos se caracterizan por su enfoque en datos numéricos y el análisis para probar hipótesis y realizar generalizaciones. Fue de diseño no experimental debido a que no se ha manipulado ninguna variable (Hernández y Mendoza, 2018).

Por otro lado, se consideró de corte transversal por cuanto se tomó información en una sola oportunidad dentro de un periodo determinado (Guevara et al., 2020). Asimismo, fue de nivel descriptivo correlacional porque se describen las variables y se buscara determinar si existe correlación (Arias et al., 2022). Además, Lazarus y Folkman (1984) hacen referencia al estrés según donde el entorno se percibe como amenazante y excede los recursos del individuo, y la variable 2 se refiere al rendimiento laboral que, según Campbell (1990), es el conjunto de comportamientos o acciones importantes para los objetivos de la organización y que pueden ser evaluados según su aportación a dichos objetivos; indicar que la operacionalización de las variables están representadas en el anexo 1.

En cuanto a los alcances de la investigación, se tuvo como limitantes, el tiempo de recojo de la información, debido a que no se cumplió con el cronograma de recolección. Asimismo, la población fue comprendida por 385 trabajadores que realizan funciones administrativas de la Universidad Nacional de San Martín (dato proporcionado por el área de Remuneración y Pensiones de la UNSM). La población escogida se juzgó apropiada para realizar el estudio en cuestión. Asimismo, los criterios de inclusión se consideraron al personal administrativo bajo el decreto legislativo D.L.276, Contrato Administrativo de Servicios (CAS) con más de un año trabajando en la institución y aquellos que brindaron su consentimiento

informado. Asimismo, se tomaron en cuenta los factores de excluyentes, retirando a trabajadores que no tienen la voluntad de participar. En este sentido se tuvo una muestra total de 193 trabajadores (ver anexo 12). Para ello se utilizó el muestreo probabilístico puesto que fue necesario aplicar el cálculo estadístico para obtener la muestra. Se recopiló información en función a cuestionarios Baena (2017) debido a la practicidad de trabajar con este método. Los procedimientos que apoyaron la investigación fueron la estadística descriptiva e inferencial Según (Hernández et al., 2014) se inicia con el procedimiento para recabar información previa a procesos de verificación de consistencia (Guo, 2013) indica que los productos que resulten del estudio cuentan con objetividad para ser presentado. En la medición del estrés se consideró 18 ítems acondicionados en una encuesta conforme a las tres dimensiones establecidas de acuerdo al autor, los mismos que se encontraron en escala de Likert con las categorías de respuesta, nunca (1) con la proporción más baja, casi nunca (2) para casos particulares, a veces (3) con cierto principio de homogeneidad, casi siempre (4) con la visión de una permanente visión positiva y finalmente siempre (5) para casos excepcionales del mismo modo contó con los rangos: Bajo (18-41). Medio (42-65) y Alto (66-90).

Además, se midió el rendimiento laboral, estuvo estructurado con 19 ítems que se distribuyó de manera equitativa con sus dimensiones, por lo mismo que también se consideró la escala Likert con valores similares a la primera variable, cuyos rangos de medición fueron: Bajo (19-43). Medio (44-68) y Alto (69-95). La consistencia se tuvo a bien con la participación de especialistas en el tema que brindaron una puntuación para el cálculo de la V de Aiken de 0.955 en el estrés y 0,924 en rendimiento laboral los son contenidos aceptables (Anexo 5). Mientras tanto, Se aplicó la prueba piloto para el cálculo del Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.74 en ambos instrumentos (Anexo 6).

Por otra parte, los procedimientos de regulación documentaria consistieron en la obtención de la respectiva autorización de la institución y el consentimiento informado de los trabajadores que participaron del estudio. Se utilizó formulario virtual para aplicar los cuestionarios, que posteriormente se organizó e hizo la limpieza de datos para ser procesados en el software SPSS V26. Por otro lado, se dio inicio al proceso detallando la situación actual de las variables, en la cual

participaron diferentes análisis con la finalidad de definir posturas acerca de la problemática identificada, posteriormente se contrastaron los resultados para identificar el vacío de conocimiento a la fecha, utilizando como fuente primordial los autores contenidos dentro del marco teórico, finalmente, se formularon las conclusiones como fruto del análisis a profundidad y detallaron las recomendaciones. Asimismo, estuvo contemplado dentro del análisis de datos la información embebida de la puntuación de los cuestionarios, en la cual se aplicaron los procedimientos requeridos para organizar la información y cumpla con los criterios de proporcionalidad.

En cuanto a los aspectos éticos, se trabajó en función a la constitución de un marco normativo planteado por la casa de estudio, del mismo modo se contó con el consentimiento de las personas para garantizar la transparencia e idoneidad en la representación de los datos, además, se utilizó las normas APA como respaldo y respeto a los autores predecesores, igualmente, se tuvieron en cuenta principios básicos como la beneficencia: buscar respuestas óptimas a los problemas identificados; no maleficencia: evitar causar daño físico, psicológico o emocional a los participantes; justicia en cuanto a asegurar un trato equitativo y respetar los derechos y principios de los participantes; autonomía, puesto que no se intervino en la opinión de los participantes. De acuerdo con Moreno et al. (2008), es esencial garantizar que la investigación respete estas consideraciones éticas, especialmente en un contexto donde el acceso a datos personales puede plantear desafíos adicionales para la privacidad y el consentimiento.

III. RESULTADOS

3.1. Nivel del estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024.

Tabla 1

Nivel del estrés

Nivel	Rango	F	%
Bajo	18-41	7	3.6%
Medio	42-65	185	95.9%
Alto	66-90	1	0.5%
Total		193	100%

Nota: Cuestionario aplicado al personal de la UNSM, Tarapoto - 2024

Interpretación

El análisis de los datos muestra que, de un total de 193 participantes, la mayoría, con un 95.9% (187 personas), se encuentra en el nivel medio. Solo un 3.6% (7 personas) está en el nivel bajo, mientras que un 0.5% (1 persona) se encuentra lo visionan como alto. Esto indica la gran proporción de participantes se ubica en un nivel medio, con muy pocos en los extremos inferior y superior.

3.2. Nivel del rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024.

Tabla 2

Nivel del rendimiento laboral

Nivel	Rango	F	%
Bajo	19-43	28	14.4 %
Medio	44-68	126	65.1%
Alto	69-95	40	20.5 %
Total		193	100%

Nota: Cuestionario aplicado al personal de la UNSM, Tarapoto - 2024

Interpretación

En el análisis del rendimiento laboral de un total de 193 participantes, el 65.1% (126 personas) tiene un rendimiento laboral promedio. Un 20.5% (40 personas) está en el nivel alto, y solo un 14.4% (28 personas) se sitúa en el nivel bajo. En resumen, la mayor parte de los participantes muestra un rendimiento laboral medio, con una proporción significativa en la posición más baja.

3.3. Prueba de normalidad de las variables

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,609	193	,027
Rendimiento laboral	,104	193	,000

Nota: Datos obtenidos del programa SPSS versión 26

Interpretación

Como el tamaño de la muestra es superior a 50 (>50), se ha empleado el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov. Se obtuvo en cuanto al estrés una significancia de 0.027 y rendimiento laboral de 0.000, encontrándose inferior al valor límite 5% (<0.05), para la definición de la distribución de los datos, del mismo modo el rendimiento laboral del personal administrativo se vio representado con una significancia de 0.000, por lo tanto, para ambas variables se utilizará estadística no paramétrica, empleando el coeficiente Rho de Spearman para analizar las correlaciones entre variables.

3.4. Relación entre dimensiones del estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024.

Tabla 4

Relación entre las dimensiones de estrés y rendimiento laboral

		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Rendimiento laboral	
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,026	,035	,142*
		Sig. (bilateral)	.	,723	,625	,050
		N	193	193	193	193
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,026	1,000	-,041	-,021
		Sig. (bilateral)	,723	.	,570	,774
		N	193	193	193	193
	Realización personal	Coeficiente de correlación	,035	-,041	1,000	-,080
		Sig. (bilateral)	,625	,570	.	,267
		N	193	193	193	193
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	,142*	-,021	-,080	1,000
		Sig. (bilateral)	,050	,774	,267	.
		N	193	193	193	193

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Acerca de la primera dimensión, la correlación es de 0,142 dado que la significancia es 0.050, mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre cansancio emocional y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Por otro lado, sobre la segunda dimensión con una correlación de -0,021, ya que la significancia es 0.774, mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre despersonalización y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Finalmente, sobre la tercera dimensión la correlación es de -0,080, dado que la significancia es 0.267, mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre realización personal y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula.

3.5. Relación entre el estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024.

Tabla 5

Relación entre el estrés y el rendimiento laboral

			Estrés	Rendimiento laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coeficiente de correlación	1.000	0.067
		Sig. (bilateral)		0.367
		N	193	193
	Rendimiento laboral	Coeficiente de correlación	0.067	1.000
		Sig. (bilateral)	0.367	
		N	193	193

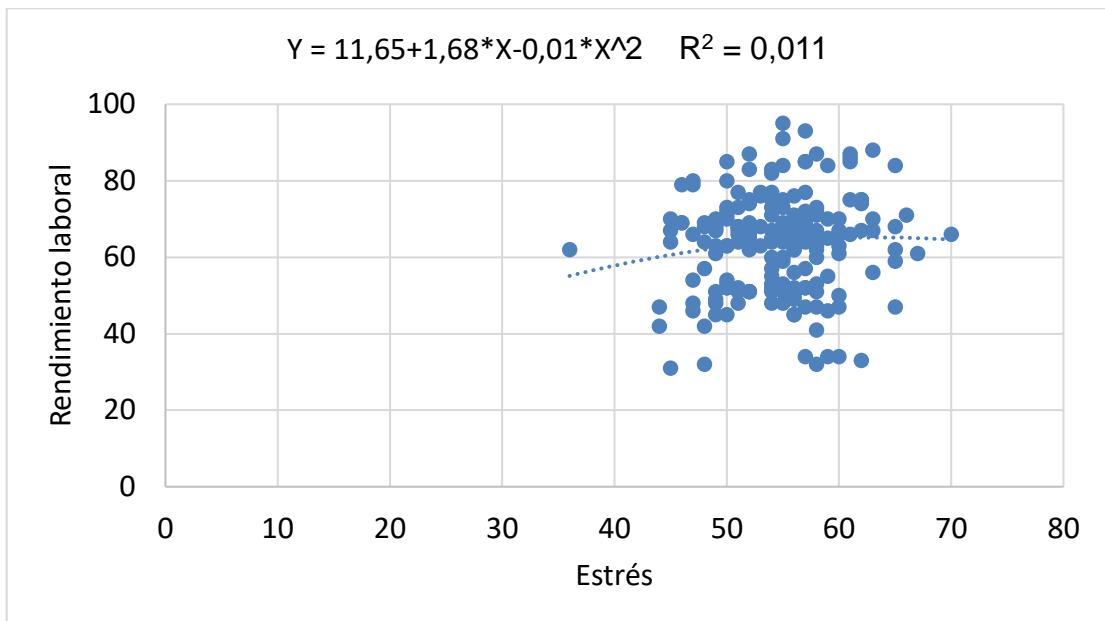
Nota: SPSS V.26

Interpretación

Los resultados indican que, dado que la correlación es de 0,067 y la significancia es 0.367, mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre estrés y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis general y aceptar la nula.

Figura 1

Gráfico de dispersión de las variables



Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la UNSM.

Interpretación

Los resultados indican que el coeficiente de determinación R^2 permite conocer en qué medida la segunda variable, rendimiento laboral del personal administrativo, depende de la primera, estrés. Basándonos en el resultado, podemos afirmar que el rendimiento laboral del personal administrativo depende en un 0,11% del estrés.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo específico 1: El análisis de los datos muestra que, de un total de 193 participantes, la mayoría, con un 95.9% (187 personas), se encuentra en el nivel medio. Solo un 3.6% (7 personas) está en el nivel bajo, mientras que un 0.5% (1 persona) se encuentra en el nivel alto. Esto indica que la gran mayoría de los participantes se ubica en un nivel medio, con muy pocos en los extremos inferior y superior. La mayoría de los estudios revisados coinciden en que el estrés laboral es un fenómeno común y puede variar en intensidad. Esto se refleja en el hecho de que el nivel de tensión. Aquí está la ampliación de cómo esto se relaciona con los estudios. (Brito, et al, p. 88) Identifican que el estrés laboral es prevalente y que se necesita intervención para los perfiles que muestran altos niveles de estrés. Sin embargo, al no encontrar extremos de estrés en la muestra estudiada, la mayoría podría encontrarse en niveles medios, que es donde el estrés es suficientemente significativo para afectar el rendimiento, pero no necesariamente extremo.

Flores et al. (2021): Muestran que el estrés en universidades ha sido ampliamente documentado y que los niveles pueden variar. La tendencia a reportar niveles medios puede ser un reflejo de la realidad en las instituciones educativas, donde el estrés es común pero no siempre se manifiesta en extremos. Sánchez et al (2019): Al examinar el cansancio, se deduce que el estrés puede ser moderado y está relacionado con las nuevas políticas y condiciones laborales, resultando en un predominio de niveles medios. Cuervo et al (2018): Destacan que factores como la falta de recursos pueden contribuir a niveles moderados de estrés, ya que no se trata de una situación de crisis extrema sino de condiciones que afectan el bienestar de manera constante pero no necesariamente a un nivel alto.

Por otro lado, González y Rodríguez (2020), resaltan que el entorno laboral y el apoyo social juegan un papel crucial. Un entorno estresante pero no completamente hostil puede contribuir a que el estrés se mantenga en niveles moderados, lo que coincide con la mayoría de los participantes en tu estudio. De manera similar, Seijas (2020) analizaron desde diferentes perspectivas una muestra de 75 empleados de una universidad en Venezuela. Este análisis recomendó el fortalecimiento de las

posiciones y funciones de los trabajadores, así como la evaluación de su desempeño y la creación de estrategias para mejorar la gestión institucional.

El objetivo específico 2: El análisis de los datos muestra que, de un total de 193 participantes, la mayoría, con un 95.9% (187 personas), se encuentra en el nivel medio. Solo un 3.6% (7 personas) está en el nivel bajo, mientras que un 0.5% (1 persona) se encuentra en alto. Esto indica que la gran mayoría de los participantes se ubica en un nivel medio, con muy pocos en los extremos inferior y superior. Según Gabini (2018), el desempeño se basa en cumplir con las tareas preprogramadas y la productividad. Un alto porcentaje en el nivel medio podría sugerir que la mayoría de los empleados cumplen con las expectativas mínimas, pero no necesariamente sobresalen. Esto puede reflejar un desempeño laboral que es adecuado pero que no está especialmente impulsado por factores adicionales como incentivos o desafíos adicionales. Por su parte, Oseda et al. (2019), reveló que, aunque trabajar en colaboración es beneficioso.

Seguidamente, Koopmans et al (2011) destacan la importancia de la competencia en el desempeño laboral. Un predominio de desempeño medio puede indicar que los empleados tienen habilidades adecuadas para sus roles, pero el entorno laboral o la falta de motivación adicional pueden limitar su capacidad para alcanzar niveles más altos de rendimiento. La mayoría de los empleados están realizando sus funciones de manera competente, pero no están sobresaliendo. Viswesvaran y Ones (2000) Sugieren que premiar a los empleados que sobresalen puede mejorar el desempeño. El alto porcentaje en el nivel medio podría reflejar que, sin un sistema de recompensas o reconocimiento significativo, los empleados tienden a mantenerse en un rango de desempeño promedio. La falta de incentivos podría estar contribuyendo a que no todos alcancen niveles más altos de desempeño.

Entonces, la discusión sobre el rendimiento laboral, con una proporción significativa en el rango alto y una menor en el rango bajo. Esto está en línea con las teorías que indican que muchos empleados cumplen con sus responsabilidades básicas, algunos sobresalen y un pequeño porcentaje enfrenta desafíos significativos. Los estudios revisados destacan la importancia de la gestión del estrés, el entorno laboral y el reconocimiento en el desempeño, proporcionando un marco para entender por

qué la mayoría de los empleados se ubica en el nivel medio. La presencia de un buen número en el nivel alto sugiere que algunos empleados están bien adaptados y gestionan su entorno de manera efectiva, mientras que el bajo porcentaje en el nivel bajo puede reflejar que, a pesar de algunos desafíos, la mayoría está manejando el estrés y las demandas laborales con éxito.

Asimismo, acerca del tercer objetivo específico, los resultados muestran que el cansancio emocional tiene una significancia de 0.050, mayor al 5% ($p < 0.05$), lo que indica que no existe correlación entre cansancio emocional y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. El hallazgo es consistente con la literatura que indica que el cansancio emocional puede influir en el rendimiento laboral, pero esta influencia puede ser pequeña y dependiente de otros factores contextuales. Por ejemplo, Bakker et al. (2006) señalan que el cansancio emocional puede tener un impacto en el rendimiento, pero este impacto puede ser modulador y depender de las condiciones de trabajo y el apoyo organizacional.

Por otro lado, respecto a la dimensión despersonalización los resultados muestran una significancia de 0.774, que al ser mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre despersonalización y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. De acuerdo con Maslach y Leiter (2016), la despersonalización puede afectar el rendimiento de manera indirecta a través de su impacto en el bienestar general y la satisfacción laboral, lo que puede no ser captado en una simple correlación directa.

Finalmente, en cuanto a la dimensión de realización personal los resultados evidencian una significancia de 0.267, mayor al 5% ($p < 0.05$), lo cual nos indica que no existe correlación entre realización personal y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo que conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Este hallazgo es coherente con la literatura que sugiere que la realización personal, aunque es un componente clave del bienestar laboral, puede no tener una relación directa fuerte con el rendimiento en todos los contextos. Según Schaufeli y Bakker (2004), la realización personal es solo laboral y puede tener un efecto mediado por otros factores como el compromiso y la motivación. Asimismo, Tacca (2019),

encontró que las altas exigencias psicológicas y la carga de trabajo aumentan el estrés, mientras que recibir apoyo social ayuda a reducirlo. Por otro lado, Berrocal (2023), Bairero (2018) y Alarcón (2018) coinciden en que la tensión posee efectos oxidativos en la salud. Mientras que Berrocal se centra en el estrés laboral de los profesores. Además, Cabay et al. (2022), Cano et al. (2024) y Castillo et al. (2024) coinciden en señalar los efectos adversos del estrés en la vida de las personas, todos estos estudios indican la tensión disminuye tanto la satisfacción la falta de vocación en trabajadores, aunque cada uno se centra en diferentes contextos y roles dentro del entorno hospitalario.

Por último, respecto al objetivo general referente al análisis de correlación de Spearman entre estrés y rendimiento laboral los resultados indican que, dado que la significancia es 0.367, mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre estrés y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula. Este hallazgo está en línea con la investigación de algunos autores que han argumentado que la relación entre el estrés y el rendimiento puede ser más compleja de lo que se observa en análisis simples. Por ejemplo, Cavanaugh et al (2000) argumentan que el estrés puede tener efectos variados en el rendimiento laboral dependiendo de la intensidad del estrés, el tipo de trabajo y el apoyo disponible. Es posible que, en algunos contextos, los niveles bajos de estrés no impacten significativamente el rendimiento, o incluso puedan ser neutrales si los empleados tienen mecanismos efectivos de afrontamiento. Paralelamente, Villamar et al. (2019) subrayan la relación entre estos problemas y las nuevas políticas de educación superior. Para alcanzar un rendimiento óptimo y un vínculo personal eficaz, se sugiere que las instituciones implementen medidas que reduzcan la tensión y mejoren la vida del personal

Asimismo, Desde una perspectiva teórica, el modelo de transacción del estrés propuesto por Lazarus y Folkman (1984) sugiere que el impacto del estrés en el rendimiento no siempre es lineal. Según este modelo, el estrés se evalúa en función de su impacto percibido y la capacidad del individuo para manejarlo. Un nivel moderado de estrés puede ser estimulante y mejorar el rendimiento, mientras que niveles excesivos pueden ser perjudiciales. En el contexto de este estudio, el estrés reportado puede no haber alcanzado un nivel suficiente para afectar el rendimiento

laboral de manera significativa. Es importante considerar el contexto específico del estudio, como el tipo de trabajo y el ambiente laboral, que pueden influir en la relación entre estrés y rendimiento. Algunos estudios, como el de Cooper y Marshall (1976), sugieren que el impacto del estrés en el rendimiento puede variar significativamente según la naturaleza del trabajo y el entorno en el que se mide. En ambientes laborales con altos niveles de apoyo social y recursos, los efectos negativos del estrés pueden estar mitigados, resultando en una correlación débil con el rendimiento laboral. En este contexto, Dehghani et al. (2020) concluyeron que un mayor estrés se correlaciona con un menor rendimiento laboral. Asimismo, Sifuentes (2021), descubrió que, con el aumento de estrés, el rendimiento disminuye significativamente.

V. CONCLUSIONES

No existe relación significativa entre el estrés y el rendimiento con un coeficiente de correlación de 0.067, lo que indica una correlación positiva muy débil. Además, el valor de significancia bilateral es 0.367, que es superior al umbral comúnmente aceptado de 0.05. Esto sugiere que, a pesar de la presencia de una correlación positiva, esta relación no es estadísticamente significativa. Por lo tanto, no se puede concluir que exista una relación relevante entre el estrés y el rendimiento laboral en el contexto del estudio.

El nivel del estrés es medio 95.9 % (187 de 193) según la percepción de los encuestados, solo el 3.6% lo considera bajo y alto una sola persona de 193 encuestados. Esto indica que la gran mayoría de los participantes se ubica en un nivel medio, con muy pocos en los extremos inferior y superior.

El nivel del rendimiento laboral es medio 65.1% (126 de 193) según la percepción de los encuestados, solo el 20.5% (40 de 193) lo considera de nivel bajo frente a un 14.4% (28 de 193) lo destaca de nivel alto. La mayor parte de los participantes consideran un rendimiento laboral medio, con una proporción significativa en el rango alto y una menor en el rango bajo.

No existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones y el rendimiento laboral, dado que todos los valores de significancia bilateral son superiores a 0.05, respecto a la primera dimensión la significancia es 0.050, mayor al 5% ($p < 0.05$), lo indica que no existe correlación entre cansancio emocional y rendimiento laboral del personal administrativo. Por otro lado, sobre la segunda dimensión, ya que la significancia es 0.774, mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre despersonalización y rendimiento laboral del personal administrativo. Finalmente, sobre la tercera dimensión, dado que la significancia es 0.267, mayor al 5% ($p < 0.05$), no existe correlación entre realización personal y rendimiento laboral del personal administrativo, por lo cual conlleva a rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula.

VI. RECOMENDACIONES

Al jefe de recursos humanos realizar una revisión exhaustiva de las políticas de carga de trabajo actuales y considerar la implementación de medidas de flexibilidad laboral, con la finalidad de promover un mejor rendimiento de los trabajadores.

Al Rector de la Universidad Nacional de San Martín implementar servicios de apoyo emocional y psicológico accesibles para todos los empleados, para salvaguardar la salud emocional, como estrategia para promover un ambiente de trabajo equilibrado.

Al jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Universidad Nacional de San Martín establecer un plan de trabajo bien estructurado con la finalidad de mejorar la eficiencia laboral del personal administrativo, este plan debe estar diseñado de manera integral, abarcando diversas áreas clave que afectan el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Al Director General de Administración de la Universidad Nacional de San Martín, realizar gestión para proveer de un mejor presupuesto a las capacitaciones programadas en los planes de desarrollo personas (PDP) de la institución y en ello incluir capacitaciones en temas de salud laboral.

REFERENCIAS

- Alarcón, M. E. B. (2018). *Estrés y burnout: Enfermedades en la vida actual*. Palibrio.
- Alcántara, S. M., Díaz, G. C., & López, C. S. (2018). Programa de estímulos económicos y daños a la salud en académicos de seis universidades mexicanas. *Salud de los Trabajadores*, 26(2), 98-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6955479>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Fidas G. Arias Odón. <https://n9.cl/6nd4e>
- Baena, P. G. M. E. (2017). Metodología de la investigación (3a. ed.). Retrieved from [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bairero, M. E. (2018). El estrés y su influencia en la calidad de vida. *MULTIMED*, 21(6), Article 6. <https://acortar.link/PX50kA>
- Berón, D. y Palma, F. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería*. [Tesis, universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
- Berrocal-Aréstegui, F. I. (2023). Influencia del estrés laboral en el bienestar psicológico de profesores en Ayacucho. *Revista Educación*, 21(22), 12–22. <https://doi.org/10.51440/unsch.revistaeducacion.2023.22.473>
- Brito, P. F., Rosero, S. F., & Reinoso, D. R. (2018). Estrés Laboral Y Afectación Psico-Física En El Rendimiento Del Personal En Un Call Center Policial, Quito-Ecuador. *European Scientific Journal*, 14(24), 88. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n24p88>

- Bohorquez, K. J. (2020). *Relaciones interpersonales y rendimiento laboral en los servidores administrativos de la Municipalidad Provincial La Convención-Cusco, 2018* (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco). <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2686484>
- Cabay-Huebla, K. E., Noroña-Salcedo, D. R. y Vega-Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. *Revista médica*, 44(1). https://www.researchgate.net/publication/358701981_Relacion_del_estres_laboral_con_la_satisfaccion_del_personal_administrativo_del_Hospital_General_Riobamba
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 687-732). Consulting Psychologists Press.
- Cano-García, M., Ruiz-Blandón, D. A. y Vergara-Vélez, I. (2024). Impacto del estrés laboral en el bienestar psicológico del personal de un hospital público de Medellín, Colombia. *Ciencia y enfermería*, 29. <http://dx.doi.org/10.29393/ce29-31iemv50031>
- Castillo-Caicedo, C, Noroña-Salcedo, D. y Vega-Falcón V. (2024). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. *Revista Cubana de Reumatología*, 25 (1). <https://revreumatologia.sld.cu/index.php/reumatologia/article/view/1012>
- Charaja, Y. M., & Mamani, J. (2014). Motivation and job satisfaction of employees of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism—Puno—Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1), 05-13. <https://acortar.link/Whx90H>

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3 era edición. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>
- Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano–Puno*, 2016. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=gM-lb-8AAAAJ&citation_for_view=gM-lb-8AAAAJ:u5HHmVD_uO8C
- Choy, R. A. (2017). *Burnout y desempeño laboral en personal administrativos universitarios de una carrera en una universidad privada de Lima Metropolitana* (Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia). <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1011>
- Concytec (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo*. https://www.untels.edu.pe/FTP/2021.01.26.0032_COMUNICADO%20N.%C2%B0%20032-2020A-INVESTIGACI%C3%93N-GU%C3%8DA%20PR%C3%81CTICA%20PARA%20LA%20FORMULACI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20PROYECTOS%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20Y%20DESARROLLO.pdf
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. (4a ed.). Thousand Oaks, CA: Sage. <https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/download/55/104/1314>
- Cóndor Tarazona, S. E., & Valencia Ticona, I. I. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre-niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins–ESSALUD*, Lima. 2018. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2892301>

- Cuervo, T., Orviz, N., Arce, S., & Fernández, I. (2018). Tecnoestrés en la Sociedad de la Tecnología y la Comunicación: Revisión bibliográfica a partir de la Web of Science. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 21(1), 18-25. <https://doi.org/10.12961/aprl.2018.21.01.4>
- Dehghani, A., Bahariniya, S., Khaleghi, M., & Servat, F. (2020). The relationship between job stress and job performance in staff of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd in 2019. *Tolooebehdasht*, 19(2), 72-84. <https://doi.org/10.18502/tbj.v19i2.3397>
- Díaz-Orihuela, M. M., Chávez-Sosa, J. V. y Castillo-Zamorra, L. V. (2023). Factores psicosociales y rendimiento laboral en colaboradores de una institución educativa privada, Lima, 2021. *Revista Cuidarte*, 14(3). Disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/2738>
- Flores-Meza, G., Cuaya-Itzcoatl, I. G. y Rojas-Solís, J. L. (2021). Estrés laboral en el contexto universitario: Una revisión sistemática. *Revista dilemas contemporáneos*, 49. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2912>
- Foncubierta-Rodríguez, M. J. y Sánchez-Montero, J. M. (2019). Hacia la felicidad laboral: atender motivaciones y eliminar «temores digitales. *Retos*, 18(9). <https://doi.org/10.17163/ret.n18.2019.04>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- García, C. E. C., Rosales, E. M. A., Saavedra, E. F. C., Sánchez, R. M. S., & Quispe, O. F. B. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en personal administrativos peruanos. *Medi Sur*, 18(6), 1138-1144. Recuperado de <https://n9.cl/26rr3>

- Guo, S. (2013). Quantitative research. In *Encyclopedia of Social Work*.
<https://doi.org/10.1093/acrefore/9780199975839.013.333>
- Hernández, A. I., Ortega, R. P., & Reidl, L. M. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 6(11), 113-129.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2012000100007
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw Hill. <https://acortar.link/I03so>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H. y Schaufeli, W. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance. *A systematic review. Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856-866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Lazarus, S., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca S.A.
- Lizardo-Otero, B. Y. (2022). Occupational Stress Level in Agents and Supervisors of a Private Security Company Associated with Work-Related Factors. *Revista Industrial Data* 25(2).
<https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21830.g19060>

- Luis Franklin Palmer Urcia, L. F. (2019). *Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2979596>
- Maslach, C., Jackson, S. E y Leiter, M. P (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. En CP Zalaquett y RJ Wood (Eds.), *Evaluación del estrés: un libro de recursos* (pp. 191–218). <https://psycnet.apa.org/record/1997-09146-011>
- Moreno, M. A., Fost, N. C., & Christakis, D. A. (2008). Research ethics in the MySpace era. *Pediatrics*, 121(1), 157-161. <https://doi.org/10.1542/peds.2007-3015>
- Nicomedes, E. (2018). *Tipo de investigación*. [Universidad Santo Domingo de Guzmán]. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Oседа-Gago, D., Carruitero-Ávila, N. A., & Uribe-Hernández, Y. C. (2019). Trabajo colaborativo y rendimiento laboral en la Universidad Nacional de Cañete. *Conrado*, 15(70), 129-135. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500129
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad* (1ra ed.). Ginebra, Suiza. Recuperado de https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_701241/lang-es/index.htm
- Organización Mundial de la Salud (2016). 69.^a Asamblea Mundial de la Salud, Ginebra, 23-28 de mayo de 2016. Recuperado de <https://acortar.link/owMmw6>

- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. FEDUPEL.
<https://bibliotecavirtualupel.blogspot.com/2016/09/metodologia-de-lainvestigacion.html>
- Robbins, S. P. (Ed.). (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Pearson Educación.
- Robinson, S., & Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *The Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572. <https://doi.org/10.2307/256693>
- Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behaviors: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00189>
- Sánchez, K. P. S., Regalado, W. J. R. y Quispe, S. M. (2023). Liderazgo de servicio como predictor del rendimiento laboral en colaboradores municipales de la provincia de San Martín, en el contexto de COVID-19. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 32(1), 45-53. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S3020-11602023000100005&lng=es&nrm=iso
- Seijas-Solano, D. E. (2020). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21, 102-108. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>
- Sifuentes, R. (2021). *Estrés laboral y rendimiento laboral del área de servicios generales de la universidad José Faustino Sánchez Carrión, Huacho – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65372/Sifuentes_ERSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tacca-Huamán, D. R., y Tacca-Huamán, A. L. (2019). Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. *Propósitos Y Representaciones*, 7(3), 323–353.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>

Vera-Campuzano, N. y Suárez-Caicheb, A. M. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

Villamar-Sánchez, D., Juárez-García, A. y González-Corzo, I. G. (2019). Factores psicosociales y síndrome de Burnout en académicos de una universidad pública de México. *Propósitos Y Representaciones*, 7(3), 111–140.
<https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.360>

Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
<https://doi.org/10.1111/1468-2389.00151>

Zubiri, F. (2013). Satisfaction and professional motivation. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193-196. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>

ANEXOS

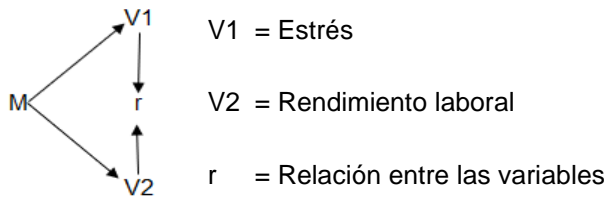
Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrés	Maslach et al. (1981), el síndrome del estrés laboral se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción con la propia identidad (p.48)	El estrés laboral se midió a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores con una escala de Likert.	Cansancio emocional	Fatiga	Ordinal
				Irritabilidad	
				Insatisfacción laboral	
			Despersonalización	Insensibilidad	
				Deshumanización	
			Realización personal	Eficacia	
	Autoestima				
	Motivación				
Rendimiento laboral	Campbell (1990), el rendimiento laboral es "el conjunto de comportamientos o acciones que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser evaluados en términos de su contribución a estos objetivos".	El estrés laboral se midió a través de un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores con una escala de Likert.	Rendimiento en la tarea	Logro de metas Uso de recursos Apoyo de superiores	Ordinal
			Rendimiento en el contexto laboral.	Convivencia entre trabajadores	
			Comportamientos laborales	Convivencia entre trabajadores	
				Remuneración fija	

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés y Rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel del estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel del rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel del estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024.</p> <p>Identificar el nivel del rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024.</p> <p>Definir la relación entre las dimensiones del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre el nivel de estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>El nivel del estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024 es alto.</p> <p>El nivel del rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024 es alto.</p> <p>Existe alta relación positiva y significativa entre las dimensiones del estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		Instrumentos										
<p>Tipo: Descriptiva/ correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Diseño no experimental</p> <p>M = Muestra</p>  <p>V1 = Estrés</p> <p>V2 = Rendimiento laboral</p> <p>r = Relación entre las variables</p>	<p>Población</p> <p>Fue de 385 trabajadores.</p> <p>Muestra</p> <p>Fue de 193 trabajadores.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1301 240 1487 284">Variables</th> <th data-bbox="1500 240 1787 284">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1301 284 1487 432" rowspan="3">Estrés</td> <td data-bbox="1500 284 1787 327">Cansancio emocional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1500 327 1787 370">Despersonalización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1500 370 1787 429">Realización personal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1301 432 1487 710" rowspan="3">Rendimiento laboral</td> <td data-bbox="1500 432 1787 523">Rendimiento en la tarea</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1500 523 1787 614">Rendimiento en el contexto laboral</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1500 614 1787 710">Comportamientos laborales</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Estrés	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea	Rendimiento en el contexto laboral	Comportamientos laborales		<p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
Variables	Dimensiones													
Estrés	Cansancio emocional													
	Despersonalización													
	Realización personal													
Rendimiento laboral	Rendimiento en la tarea													
	Rendimiento en el contexto laboral													
	Comportamientos laborales													

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTINARIO PARA EVALUAR EL ESTRÉS

El cuestionario tiene como finalidad evaluar el estrés laboral, con fines netamente académicos, sobre este particular, se solicita su consentimiento y total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien elegir la alternativa que considere correcta. Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación, a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5

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

N ^a	Ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
Cansancio emocional						
1	Siente que tiene demasiada carga laboral en su actividad cotidiana					
2	Termina su actividad laboral exhausto(a) emocionalmente					
3	En la institución le ponen metas mínimas de atención diaria					
4	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente					
5	termina su jornada laboral agotado(a) físicamente					
6	siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral					
Despersonalización						
7	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo					
8	Por la carga laboral, contesta de mala manera a sus colegas					
9	considera que es un elemento fundamental para la institución					
10	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en tus actividades programadas.					

11	Controlas sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.					
12	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.					
Realización personal						
13	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.					
14	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.					
15	Se siente presionado por su superior inmediato, con el cumplimiento de las actividades programadas.					
16	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).					
17	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.					
18	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con las metas, sientes impotencia.					

Instrumentos de recolección de datos

CUESTINARIO PARA EVALUAR EL RENDIMIENTO LABORAL

El cuestionario tiene como finalidad evaluar el rendimiento laboral, con fines netamente académicos, sobre este particular, se solicita su consentimiento y total sinceridad sobre las respuestas que brinde a cada pregunta, teniendo a bien elegir la alternativa que considere correcta. Se agradece la participación debido a que será de gran aporte para la presente investigación, a la vez se hace hincapié que la información otorgada será anónima.

NOTA: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 5

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

N ^a	Ítems	Puntaje				
		1	2	3	4	5
Rendimiento en la tarea.						
1	La institución reconoce su esfuerzo cuando cumple con sus programaciones establecidas.					
2	En el periodo establecido, dentro de su programación de trabajo logra cumplirlos.					
3	La institución utiliza el sistema de gestión personal para administrar a los trabajadores.					
4	Los recursos que brinda la institución, son suficientes para realizar el trabajo diario.					
5	Percibe que su superior inmediato apoya las acciones que realiza dentro de la institución.					
6	Considera usted que existe una comunicación fluida con sus superiores inmediatos.					
Rendimiento en el contexto laboral						

7	Se siente integrado(a) con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias propias del entorno laboral.					
8	El ambiente de convivencia en el trabajo, le motiva para comprometerse con las metas establecidas.					
9	Percibe que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.					
10	En la institución cuenta con acceso a las diferentes áreas con las que necesita mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.					
11	Percibe que existe integración laboral con sus colegas y superiores inmediatos.					
12	En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas y de integración.					
Comportamientos laborales						
13	Se encuentra preparado para realizar teletrabajo.					
14	La UNSM entrega el material pertinente a los trabajadores administrativos de la institución.					
15	La institución brinda atención oportuna a sus usuarios.					
16	Considera que soluciona los conflictos laborales en su entorno laboral.					
17	Evita generar conflictos con sus colegas.					
18	Logra integrarse, cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.					
19	Su superior inmediato fomenta el trabajo en equipo.					

Anexo 4: Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos Variable 01: Estrés laboral

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés

Definición de la variable:

Maslach y Jackson (1981), el síndrome del estrés laboral se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción con la propia identidad.

Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones																
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5																	
Fatiga	Siente que tiene demasiada carga laboral en su actividad cotidiana					x																																
	Termina su actividad laboral exhausto(a) emocionalmente					x																																
Intimidabilidad	En la institución le ponen metas mínimas de atención diaria					x																																
	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente					x																																
Insatisfacción laboral	Termina su jornada laboral agotado(a) físicamente					x																																
	siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral					x																																
Insensibilidad	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo					x																																
	Por la carga laboral, contesta de mala manera a sus colegas					x																																
Deshumanización	considera que es un elemento fundamental para la institución					x																																
	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en sus actividades programadas.					x																																
	Controlas sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera					x																																
	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.					x																																
Eficacia	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.					x																																
	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.					x																																
Autoestima	Se siente presionado por su superior inmediato, con el cumplimiento de las actividades programadas.					x																																
	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).					x																																

Motivación	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza					x																																
	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con las metas, sientes impotencia.					x																																

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Estrés laboral				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.				
Nombre y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	960502739
Firma	 Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	12/06/24

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés Definición de la variable:

Maslach y Jackson (1981), el síndrome del estrés laboral se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción con la propia identidad.

Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
Fatiga	Siente que tiene demasiada carga laboral en su actividad cotidiana					x					x					x					x					x
	Termina su actividad laboral exhausto(a) emocionalmente					x					x					x					x					x
Irritabilidad	En la institución le ponen metas mínimas de atención diaria					x					x					x					x					x
	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente					x					x					x					x					x
Insatisfacción laboral	Termina su jornada laboral agotado(a) físicamente					x					x					x					x					x
	siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral					x					x					x					x					x
Insenibilidad	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo					x					x					x					x					x
	Por la carga laboral, contesta de mala manera a sus colegas					x					x					x					x					x
Deshumanización	considera que es un elemento fundamental para la institución					x					x					x					x					x
	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en sus actividades programadas.					x					x					x					x					x
	Controla sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.					x					x					x					x					x
	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.					x					x					x					x					x
Eficacia	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.					x					x					x					x					x
	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.					x					x					x					x					x
Autoestima	Se siente presionado por su superior inmediato, con el cumplimiento de las actividades programadas.					x					x					x					x					x
	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).					x					x					x					x					x
Motivación	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.					x					x					x					x					x

Quando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con las metas, sientes impotencia.						x					x					x					x					x
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	---

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Estrés laboral				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.				
Nombres y apellidos del experto:	Lady Diana Arévalo Alva				
Documento de identidad:	43040028	Años de experiencia en el área:	8 años	Máximo grado académico:	Doctor en Gestión Empresarial
Institución:	Universidad Nacional de San Martín			Cargo:	Directora del CMU
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	964594855
Firma	 Lic. Adm. Mtro. Lady Diana Arévalo Alva CLAB: N° 7129			Fecha	13/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés Definición de la variable:

Maslach y Jackson (1981), el síndrome del estrés laboral se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción con la propia identidad.

Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Fatiga	Siente que tiene demasiada carga laboral en su actividad cotidiana				X					X					X					X		
	Termina su actividad laboral exhausto(a) emocionalmente				X					X					X					X		
Intimidación	En la institución le ponen metas mínimas de atención diaria				X					X					X					X		
	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente				X					X					X					X		
Insatisfacción laboral	termina su jornada laboral agotado(a) físicamente				X					X					X					X		
	siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral				X					X					X					X		
Insensibilidad	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo				X					X					X					X		
	Por la carga laboral, contesta de mala manera a sus colegas				X					X					X					X		
Deshumanización	considera que es un elemento fundamental para la institución.				X					X					X					X		
	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en sus actividades programadas				X					X					X					X		
	Controla sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.				X					X					X					X		
	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.				X					X					X					X		
Eficacia	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.				X					X					X					X		
	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.				X					X					X					X		
Autoestima	Se siente presionado por su superior inmediato, con el cumplimiento de las actividades programadas.				X					X					X					X		

	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).				X					X					X					X	
Motivación	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.				X					X					X					X	
	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con las metas, sientes impotencia.				X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de estrés laboral				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.				
Nombres y apellidos del experto:	Karla Patricia Martel Alfaro				
Documento de identidad:	18216268	Años de experiencia en el área:	10	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad Nacional Autónoma de Alta Amazona			Cargo:	Docente
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	942-883576
Firma	  Lic. Msc. Mg. Karla Patricia Martel Alfaro Seid J. Alarcón y firma			Fecha	14.06.24

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés

Definición de la variable:

Maslach y Jackson (1981), el síndrome del estrés laboral se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción con la propia identidad.

Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Fatiga	Siente que tiene demasiada carga laboral en su actividad cotidiana				X				X							X				X		
	Termina su actividad laboral exhausto(a) emocionalmente				X				X							X				X		
Irritabilidad	En la institución le ponen metas mínimas de atención diaria				X				X						X				X			
	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente				X				X						X				X			
Insatisfacción laboral	Termina su jornada laboral agotado(a) físicamente				X				X						X				X			
	siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral				X				X						X				X			
Insensibilidad	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo				X				X					X					X			
	Por la carga laboral, contesta de mala manera a sus colegas				X				X					X					X			
Deshumanización	considera que es un elemento fundamental para la institución				X				X										X			
	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en sus actividades programadas.				X				X					X					X			
	Controlas sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.				X				X					X					X			
	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.				X				X					X					X			
Eficacia	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.				X				X					X					X			
	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la				X				X					X					X			

	institución.																			
Autoestima	Se siente presionado por su superior inmediato, con el cumplimiento de las actividades programadas.				X				X					X					X	
	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).				X				X					X					X	
Motivación	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.				X				X					X					X	
	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con las metas, sientes impotencia.				X				X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de estrés laboral				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.				
Nombres y apellidos del experto:	JORGE OCTAVIO CUEVA LOZANO				
Documento de identidad:	42082954	Años de experiencia en el área:	13 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública
Institución:	Profesional Independiente			Cargo:	Gerente Kalu Constructores
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	942821675
Firma				Fecha	12/06/2024
 INGENIERIA Y CONTRATORES S.A.S Ing. Jorge Octavio Cueva Lozano GERENTE GENERAL					

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Estrés

Definición de la variable:

Maslach y Jackson (1981), el síndrome del estrés laboral se caracteriza por tres síntomas: agotamiento emocional, despersonalización y falta de satisfacción con la propia identidad.

Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Fatiga	Siente que tiene demasiada carga laboral en su actividad cotidiana				x					x					x					x		
	Termina su actividad laboral exhausto(a) emocionalmente				x					x					x					x		
Irritabilidad	En la institución le ponen metas mínimas de atención diaria				x					x					x					x		
	Siente presión por cumplir con la atención a los usuarios diariamente				x					x					x					x		
Insatisfacción laboral	Termina su jornada laboral agotado(a) físicamente				x					x					x					x		
	siente molestias físicas como dolor de hombro y cuello al culminar su jornada laboral				x					x					x					x		
Insensibilidad	Durante su jornada laboral tiene espacios para comunicarse con sus colegas acerca de asuntos que no son de trabajo				x					x					x					x		
	Por la carga laboral, contesta de mala manera a sus colegas				x					x					x					x		
Deshumanización	considera que es un elemento fundamental para la institución				x					x					x					x		
	Siente que la institución valora el esfuerzo que realiza en sus actividades programadas.				x					x					x					x		
	Controla sus emociones ante colegas o personas que contestan de mala manera.				x					x					x					x		
	Ha reaccionado alguna vez de mala manera en su entorno laboral.				x					x					x					x		
Eficacia	Se siente frustrado(a) por las metas de trabajo que propone la institución.				x					x					x					x		
	El cumplimiento de las metas de trabajo, influyen en su ascenso como profesional en la institución.				x					x					x					x		
Autoestima	Se siente presionado por su superior inmediato, con el cumplimiento de las actividades programadas.				x					x					x					x		
	Cuando no logra cumplir con la programación establecida se siente frustrado(a).				x					x					x					x		

Motivación	Te motiva cumplir con las programaciones de la institución, por los reconocimientos que realiza.				x					x					x					x	
	Cuando se acerca el fin del semestre y no logra cumplir con las metas, sientes impotencia.				x					x					x					x	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de estrés laboral				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de estrés laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.				
Nombre y apellidos del experto:	Elizabeth Vela Caballero				
Documento de identidad:	43295188	Años de experiencia en el área:	5 Años	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública
Institución:	Hospital II E Juanjuí - MC Luis Izquierdo Vásquez - HII E J			Cargo:	Enfermera en Centro Quirúrgico
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	959 549 394
Firma	 Enl. Mrs. Elizabeth Vela Caballero CEP: 057604			Fecha	17/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Rendimiento laboral

Definición de la variable: Campbell (1990). Se refiere al nivel de eficacia y eficiencia con el que un trabajador lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Este concepto abarca tanto la calidad como la cantidad del trabajo realizado y puede medirse a través de diversos indicadores como la productividad, la puntualidad, la calidad del trabajo, la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidos, y la habilidad para colaborar y comunicarse efectivamente con los compañeros de trabajo. El rendimiento laboral es un factor crucial que influye en el éxito organizacional y en la satisfacción personal del empleado.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Rendimiento de la tarea	Logro de metas	La institución reconoce su esfuerzo cuando cumple con sus programaciones establecidas.					X					X					X					X	
		En el periodo establecido, dentro de su programación de trabajo logra cumplirlos.					X				X					X						X	
	Uso de recursos	La institución utiliza el sistema de gestión personal para administrar a los trabajadores.					X				X					X						X	
		Los recursos que brinda la institución, son suficientes para realizar el trabajo diario.					X				X					X						X	
Apoyo a superiores	Percebe que su superior inmediato apoya las acciones que realiza dentro de la institución.					X				X					X						X		
	Considera usted que existe una comunicación fluida con sus superiores inmediatos.					X				X					X						X		
Rendimiento en el contexto laboral	Convivencia entre trabajadores	Se siente integrado(a) con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias propias del entorno laboral.					X				X				X						X		
		El ambiente de convivencia en el trabajo, le motiva para comprometerse con las metas establecidas.					X				X					X						X	
		Percebe que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.					X				X					X						X	
		En la institución cuenta con acceso a las diferentes áreas con las que necesita mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.					X				X					X						X	
		Percebe que existe integración laboral con sus colegas y superiores inmediatos.					X				X					X						X	
		En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas y de integración.					X				X					X						X	
Comportamientos laborales	Remuneración Fija	Se encuentra preparado para realizar teletrabajo.					X				X				X						X		
		La UNSM entrega el material pertinente a los trabajadores administrativos de la institución.					X				X					X						X	
		La institución brinda atención oportuna a sus usuarios.					X				X					X						X	

	Considera que soluciona los conflictos laborales en su entorno laboral.					X				X				X						X	
	Evita generar conflictos con sus colegas.					X				X				X						X	
	Logra integrarse, cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.					X				X				X						X	
	Su superior inmediato fomenta el trabajo en equipo.					X				X				X						X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de rendimiento laboral		
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.		
Nombres y apellidos del experto:	Karla Patricia Martel Alfaro		
Documento de identidad:	Años de experiencia en el área:	10	Máximo grado académico:
Institución:	Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas	Cargo:	Docente
Nacionalidad:	Peruana	Número telefónico:	942-883576
Firma			Fecha:
			14.06.24

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Rendimiento laboral

Definición de la variable: Campbell (1990). Se refiere al nivel de eficacia y eficiencia con el que un trabajador lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Este concepto abarca tanto la calidad como la cantidad del trabajo realizado y puede medirse a través de diversos indicadores como la productividad, la puntualidad, la calidad del trabajo, la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidos, y la habilidad para colaborar y comunicarse efectivamente con los compañeros de trabajo. El rendimiento laboral es un factor crucial que influye en el éxito organizacional y en la satisfacción personal del empleado.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Rendimiento de la tarea	Logro de metas	La institución reconoce su esfuerzo cuando cumple con sus programaciones establecidas.			X						X							X						X
		En el periodo establecido, dentro de su programación de trabajo logra cumplirlos.			X					X								X						X
	Uso de recursos	La institución utiliza el sistema de gestión personal para administrar a los trabajadores.			X					X							X						X	
		Los recursos que brinda la institución, son suficientes para realizar el trabajo diario.			X					X				X				X					X	
	Apoyo a superiores	Perdibe que su superior inmediato apoya las acciones que realiza dentro de la institución.			X				X								X						X	
		Considera usted que existe una comunicación fluida con sus superiores inmediatos.			X				X								X						X	
Rendimiento en el contexto laboral	Convivencia entre trabajadores	Se siente integrado(a) con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias propias del entorno laboral.			X					X						X						X		
		El ambiente de convivencia en el trabajo, le motiva para comprometerse con las metas establecidas.			X				X							X						X		
		Perdibe que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.			X				X							X						X		
		En la institución cuenta con acceso a las diferentes áreas con las que necesita mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.			X				X					X				X					X	
		Perdibe que existe integración laboral con sus colegas y superiores inmediatos.			X				X					X				X					X	
		En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas y de integración.			X				X					X				X					X	
comportamientos laborales	Remuneración Fija	Se encuentra preparado para realizar teletrabajo.			X					X						X						X		
		La UNSM entrega el material pertinente a los trabajadores administrativos de la institución.			X				X					X			X					X		
		La institución brinda atención oportuna a sus usuarios.			X				X					X			X					X		
		Considera que soluciona los conflictos laborales en su entorno laboral.			X				X					X			X					X		

	Evita generar conflictos con sus colegas.				X				X					X						X
	Logra integrarse, cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.			X					X					X					X	
	Su superior inmediato fomenta el trabajo en equipo.			X					X					X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de rendimiento laboral				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Rendimiento Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.				
Nombres y apellidos del experto:	JORGE OCTAVIO CUEVA LOZANO				
Documento de identidad:	42062864	Años de experiencia en el área:	13 años	Máximo grado académico:	Maestro en Gestión Pública
Institución:	Profesional Independiente			Cargo:	Gerente Kaku Constructora
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico:	942621075
Firma	 JORGE OCTAVIO CUEVA LOZANO INGENIEROS Y CONSTRUCTORES E.I.C Ing. Jorge Octavio Cueva Lozano GERENTE GENERAL			Fecha:	12/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Rendimiento laboral

Definición de la variable: Campbell (1990). Se refiere al nivel de eficacia y eficiencia con el que un trabajador lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno de trabajo. Este concepto abarca tanto la calidad como la cantidad del trabajo realizado y puede medirse a través de diversos indicadores como la productividad, la puntualidad, la calidad del trabajo, la capacidad para cumplir con los objetivos y metas establecidos, y la habilidad para colaborar y comunicarse efectivamente con los compañeros de trabajo. El rendimiento laboral es un factor crucial que influye en el éxito organizacional y en la satisfacción personal del empleado.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Rendimiento de la tarea	Logro de metas	La institución reconoce su esfuerzo cuando cumple con sus programaciones establecidas.					X					X					X					X	
		En el periodo establecido, dentro de su programación de trabajo logra cumplirlos.					X					X					X					X	
	Uso de recursos	La institución utiliza el sistema de gestión personal para administrar a los trabajadores.					X					X					X					X	
		Los recursos que brinda la institución, son suficientes para realizar el trabajo diario.					X					X					X					X	
	Apoyo a superiores	Percebe que su superior inmediato apoya las acciones que realiza dentro de la institución.					X					X					X					X	
		Considera usted que existe una comunicación fluida con sus superiores inmediatos.					X					X					X					X	
Rendimiento en el contexto laboral	Convivencia entre trabajadores	Se siente integrado(a) con las actividades que realiza la institución para compartir experiencias propias del entorno laboral.					X					X				X					X		
		El ambiente de convivencia en el trabajo, le motiva para comprometerse con las metas establecidas.					X					X				X					X		
		Percebe que existe buena comunicación con las diferentes áreas de trabajo.					X					X				X					X		
		En la institución cuenta con acceso a las diferentes áreas con las que necesita mantener comunicación para realizar los procesos administrativos.					X					X				X					X		
		Percebe que existe integración laboral con sus colegas y superiores inmediatos.					X					X				X					X		
		En la institución existen dinámicas laborales para generar ideas creativas y de integración.					X					X				X					X		
Comportamientos laborales	Remuneración Fija	Se encuentra preparado para realizar teletrabajo.					X				X				X					X			
		La UNGM entrega el material pertinente a los trabajadores administrativos de la institución.					X				X				X					X			
		La institución brinda atención oportuna a sus usuarios.					X				X				X					X			
		Considera que soluciona los conflictos laborales en su entorno laboral.					X				X				X					X			

	Evita generar conflictos con sus colegas.							X					X				X				X
	Logra integrarse, cuando se requiere hacer un trabajo en equipo.							X					X				X				X
	Su superior inmediato fomenta el trabajo en equipo.							X					X				X				X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de rendimiento laboral						
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín.						
Nombre y apellidos del experto:	Elizabeth Vela Caballero						
Documento de identidad:	43295188	Años de experiencia en el área:	5 Años	Máximo grado académico:	Maestra en Gestión Pública		
Institución:	Hospital II E Juanjuí - MC Luis Izquierdo Vásquez - HII.EJ			Cargo:	Enfermera en Centro Quirúrgico		
Nacionalidad:	Peruana			Número telefónico	958 549 394		
Firma				Fecha	17/06/2024		
	 Enl. Wira Elizabeth Vela Caballero CEP: 057604						

Variable 2: Rendimiento laboral.

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
	P4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
	P5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P7	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
	P8	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
	P11	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P12	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
	P13	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
D3	P14	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
	P18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
	P19	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5

DIMENSIONES	SUFICIENCIA			CLARIDAD			COHERENCIA			RELEVANCIA		
	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls	V	Li	Ls
D1	0,98	0,80	1,00	0,98	0,80	1,00	0,97	0,79	1,00	0,96	0,78	0,99
D2	0,95	0,76	0,99	0,94	0,75	0,99	0,96	0,77	0,99	0,94	0,74	0,99
D3	0,98	0,80	1,00	0,98	0,81	1,00	0,96	0,78	0,99	0,99	0,83	1,00
Instrumento por Criterio	0,97	0,79	1,00	0,97	0,79	1,00	0,96	0,78	0,99	0,96	0,78	0,99
Instrumento Global	0,96	0,78	0,99									
V de Ayken	0,96											
Mínimo aceptable para que el instrumento sea válido: 0.80												

Anexo 6: Resultados del análisis de consistencia interna

Confiabilidad del instrumento de la variable 1

Cronbach's Alpha	0.744407256
------------------	-------------

Confiabilidad del instrumento de la variable 2

Cronbach's Alpha	0.742109703
------------------	-------------

Anexo 7: Consentimiento informado (*)



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024

Investigador (a): Aydita Juliana, Cruz Rojas.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024", cuyo objetivo es Determinar la relación entre el estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto .

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Cuál es la relación entre el estrés y Rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2024?

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Estrés y rendimiento laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2024."
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará de manera virtual mediante el formulario google. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

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 el investigador (a) Aydita Juliana Cruz Rojas email: jcruzr12@ucvvirtual.edu.pe y docente asesor Saavedra Sandoval Renán, email: renan.saavedra@hotmail.com

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Kathy Fiorella Ushinahua Vela

Correo: kpushinahua@unsm.edu.pe

Firma: 

Fecha y hora: 03-07-2024 10:23:26

***Obligatorio a partir de 18 años**

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 9: Base de datos estadísticos de muestra piloto

Variable 1: Estrés

	Dimensión 1								Dimensión 2					Dimensión 3					T		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ST	P9	P10	P11	P12	P13	ST	P14	P15	P16	P17		P18	ST
1	3	2	2	2	2	3	2	16	1	1	3	2	3	10	2	3	1	2	2	10	36
2	3	2	1	2	2	3	2	15	1	1	3	2	3	10	2	3	1	2	2	10	35
3	3	2	1	2	2	3	2	15	1	1	3	2	3	10	2	3	1	2	2	10	35
4	3	2	1	2	2	3	2	15	1	1	3	3	3	11	2	3	1	2	2	10	36
5	3	2	1	3	2	3	3	17	1	1	3	5	3	13	2	3	1	2	2	10	40
6	3	2	1	2	2	3	3	16	1	1	3	4	5	14	3	4	3	3	2	15	45
7	4	4	1	5	4	4	5	27	4	3	4	3	5	19	2	3	2	2	2	11	57
8	3	2	1	3	2	3	3	17	1	1	3	3	3	11	2	3	2	2	2	11	39
9	3	2	1	4	2	3	3	18	2	1	3	5	3	14	2	3	2	2	2	11	43
10	3	2	1	2	2	3	3	16	2	1	3	3	3	12	2	3	2	2	2	11	39
11	3	5	1	5	2	3	5	24	2	1	3	3	3	12	2	3	2	5	2	14	50
12	2	3	1	4	2	1	2	15	2	1	3	3	3	12	3	3	2	3	2	13	40
13	2	2	1	2	2	2	2	13	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	2	13	37
14	2	3	1	3	2	2	2	15	2	1	3	3	3	12	3	3	2	3	2	13	40
15	3	3	1	4	2	3	3	19	2	1	2	2	3	10	3	3	2	3	2	13	42
16	2	3	1	4	2	1	2	15	2	1	2	2	3	10	3	5	2	3	2	15	40
17	3	3	1	3	2	2	5	19	2	1	2	3	3	11	3	3	2	3	2	13	43
18	3	3	1	5	2	2	5	21	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	2	13	45
19	3	3	3	5	2	2	5	23	2	1	2	2	3	10	3	3	2	3	2	13	46
20	2	3	2	5	2	1	5	20	2	1	3	2	3	11	2	3	2	3	2	12	43
21	3	3	3	5	2	2	5	23	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	2	13	47
22	3	5	3	5	2	2	5	25	2	1	2	2	3	10	3	3	2	3	2	13	48
23	3	3	3	5	2	2	5	23	5	1	2	3	3	14	3	3	2	3	5	16	53
24	2	3	2	5	2	1	5	20	5	1	2	2	3	13	2	3	2	3	2	12	45
25	3	3	3	4	2	1	2	18	2	1	2	1	3	9	1	2	1	2	2	8	35

Variable 2: Rendimiento laboral

	Dimensión 1								Dimensión 2						Dimensión 3						T	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	ST	P9	P10	P11	P12	P13	ST	P14	P15	P16	P17	P18	P19		ST
1	3	2	2	2	2	3	2	16	1	1	3	2	3	10	2	3	1	2	2	5	15	41
2	3	2	1	2	2	3	2	15	1	1	3	2	3	10	2	3	1	2	2	5	15	40
3	3	2	1	2	2	3	2	15	1	1	3	2	3	10	2	3	1	2	2	5	15	40
4	3	2	1	2	2	3	2	15	1	1	3	3	3	11	2	3	1	2	2	5	15	41
5	3	2	1	3	2	3	3	17	1	1	3	5	3	13	2	3	1	2	2	5	15	45
6	3	2	1	2	2	3	3	16	1	1	3	4	5	14	3	4	3	3	2	5	20	50
7	4	4	1	5	4	4	5	27	4	3	4	3	5	19	2	3	2	2	2	5	16	62
8	3	2	1	3	2	3	3	17	1	1	3	3	3	11	2	3	2	2	2	5	16	44
9	3	2	1	4	2	3	3	18	2	1	3	5	3	14	2	3	2	2	2	5	16	48
10	3	2	1	2	2	3	3	16	2	1	3	3	3	12	2	3	2	2	2	5	16	44
11	3	5	1	5	2	3	5	24	2	1	3	3	3	12	2	3	2	5	2	5	19	55
12	2	3	1	4	2	1	2	15	2	1	3	3	3	12	3	3	2	3	2	5	18	45
13	2	2	1	2	2	2	2	13	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	2	5	18	42
14	2	3	1	3	2	2	2	15	2	1	3	3	3	12	3	3	2	3	2	5	18	45
15	3	3	1	4	2	3	3	19	2	1	2	2	3	10	3	3	2	3	2	5	18	47
16	2	3	1	4	2	1	2	15	2	1	2	2	3	10	3	5	2	3	2	5	20	45
17	3	3	1	3	2	2	5	19	2	1	2	3	3	11	3	3	2	3	2	5	18	48
18	3	3	1	5	2	2	5	21	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	2	5	18	50
19	3	3	3	5	2	2	5	23	2	1	2	2	3	10	3	3	2	3	2	5	18	51
20	2	3	2	5	2	1	5	20	2	1	3	2	3	11	2	3	2	3	2	5	17	48
21	3	3	3	5	2	2	5	23	2	1	3	2	3	11	3	3	2	3	2	5	18	52
22	3	5	3	5	2	2	5	25	2	1	2	2	3	10	3	3	2	3	2	5	18	53
23	3	3	3	5	2	2	5	23	5	1	2	3	3	14	3	3	2	3	5	5	21	58
24	2	3	2	5	2	1	5	20	5	1	2	2	3	13	2	3	2	3	2	5	17	50
25	3	3	3	4	2	1	2	18	2	1	2	1	3	9	1	2	1	2	2	3	11	38

Anexo 10: Base de datos estadísticos de la investigación

Variable 1: Estrés

N°	Cansancio emocional							Despersonalización							Realización personal							T
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	ST	P7	P8	P9	P10	P11	P12	ST	P13	P14	P15	P16	P17	P18	ST	
1	1	3	4	5	3	3	19	2	4	4	4	1	1	16	1	4	3	2	5	2	17	52
2	3	5	3	4	5	4	24	3	5	4	4	5	1	22	3	1	3	1	4	1	13	59
3	1	3	1	4	2	1	12	1	3	1	3	1	1	10	2	1	1	4	5	1	14	36
4	4	2	5	2	4	3	20	1	4	1	1	3	1	11	1	3	2	5	5	2	18	49
5	5	5	3	4	4	3	24	3	2	4	3	4	3	19	3	2	1	4	1	4	15	58
6	5	3	5	5	4	3	25	4	5	2	4	1	5	21	1	4	5	5	1	1	17	63
7	2	3	5	2	4	1	17	5	4	5	2	2	1	19	2	3	5	5	5	2	22	58
8	5	4	2	5	4	5	25	2	4	4	2	2	2	16	1	3	2	5	4	2	17	58
9	3	4	2	3	4	2	18	2	2	5	2	1	4	16	1	3	4	4	5	2	19	53
10	5	4	4	3	4	5	25	2	3	1	3	5	3	17	5	3	2	1	5	2	18	60
11	4	4	5	3	4	4	24	2	3	3	5	1	3	17	5	3	5	5	4	2	24	65
12	5	4	5	3	4	4	25	2	5	2	3	5	5	22	4	3	2	5	4	2	20	67
13	4	4	2	3	4	4	21	2	5	3	5	5	1	21	3	3	4	4	3	1	18	60
14	4	4	3	3	4	4	22	2	3	3	4	2	2	16	5	3	2	1	3	2	16	54
15	5	4	4	3	4	4	24	2	4	2	5	5	5	23	3	3	4	5	3	5	23	70
16	3	4	2	3	4	4	20	2	2	4	1	2	3	14	3	3	3	2	3	1	15	49
17	3	4	5	3	4	4	23	2	5	5	2	4	5	23	4	3	3	2	3	2	17	63
18	5	4	2	3	4	4	22	2	2	3	3	5	4	19	5	3	3	2	3	1	17	58
19	5	4	2	3	1	4	19	2	2	5	4	2	4	19	3	3	3	5	3	2	19	57
20	3	4	5	3	4	4	23	2	2	1	5	1	1	12	1	3	3	4	3	1	15	50
21	4	4	5	3	3	4	23	2	5	2	4	4	1	18	3	3	3	2	3	3	17	58
22	5	4	5	3	5	4	26	2	2	5	4	2	2	17	3	3	3	2	3	3	17	60
23	4	4	3	3	2	4	20	2	3	2	1	3	4	15	3	3	3	2	3	3	17	52

24	4	4	2	3	2	4	19	2	5	2	5	5	2	21	5	3	3	5	3	3	22	62
25	4	4	5	3	2	4	22	2	1	4	5	4	4	20	4	3	3	4	3	3	20	62
26	5	4	1	3	1	4	18	2	1	4	4	4	1	16	2	3	3	5	3	3	19	53
27	5	5	2	3	5	4	24	2	2	4	1	1	5	15	2	3	3	1	3	3	15	54
28	3	5	4	3	3	4	22	2	5	3	4	1	2	17	3	3	3	1	3	3	16	55
29	3	3	2	3	4	4	19	2	5	4	2	3	2	18	5	4	3	4	3	3	22	59
30	5	5	3	2	4	4	23	2	4	1	2	5	2	16	2	2	3	5	3	3	18	57
31	4	5	3	5	4	4	25	2	3	4	1	5	5	20	3	1	3	1	3	2	13	58
32	3	2	1	2	4	2	14	3	5	1	1	5	3	18	2	5	3	1	3	2	16	48
33	4	1	3	5	4	1	18	2	3	5	4	4	1	19	3	3	3	4	3	3	19	56
34	4	5	5	2	4	3	23	4	4	3	5	4	3	23	4	3	3	4	3	3	20	66
35	5	4	5	5	4	1	24	2	3	1	5	3	2	16	1	4	3	1	2	4	15	55
36	2	1	2	5	4	2	16	3	5	1	1	5	4	19	4	1	3	4	2	3	17	52
37	4	3	1	1	4	4	17	2	2	3	5	2	3	17	5	4	3	1	4	1	18	52
38	2	4	1	4	4	1	16	3	4	1	3	1	4	16	4	5	3	2	2	4	20	52
39	2	5	3	2	4	1	17	5	1	2	5	5	4	22	3	2	3	5	2	3	18	57
40	4	1	3	2	4	4	18	3	5	5	5	2	3	23	2	5	3	1	3	2	16	57
41	5	2	4	2	1	4	18	3	3	4	2	4	1	17	1	3	1	3	1	2	11	46
42	2	1	2	5	3	4	17	5	2	1	5	3	3	19	3	3	5	3	5	2	21	57
43	1	1	1	5	4	5	17	4	5	3	2	3	1	18	4	3	3	3	1	2	16	51
44	5	1	4	3	1	2	16	2	1	5	4	2	2	16	3	3	1	3	4	2	16	48
45	4	2	1	3	1	2	13	2	4	3	2	2	4	17	2	3	4	3	1	2	15	45
46	3	4	3	3	5	2	20	2	3	3	5	2	3	18	2	3	2	3	3	2	15	53
47	3	1	1	3	1	3	12	2	4	3	3	3	2	17	1	3	5	3	3	2	17	46
48	3	3	5	3	5	2	21	2	1	1	2	2	1	9	3	3	5	3	3	2	19	49
49	4	2	3	3	1	3	16	2	2	3	3	5	1	16	1	3	5	3	3	2	17	49
50	3	3	2	3	1	2	14	2	3	1	3	3	1	13	3	3	2	3	3	4	18	45
51	3	2	3	3	2	4	17	2	4	4	4	4	3	21	2	3	1	3	3	5	17	55
52	3	1	1	3	1	5	14	2	1	4	2	3	3	15	5	3	1	3	3	5	20	49

53	3	5	3	3	1	4	19	2	2	1	3	3	4	15	5	3	1	3	3	3	18	52
54	4	1	5	3	1	4	18	2	3	5	5	2	2	19	1	3	2	3	3	2	14	51
55	4	5	1	3	5	4	22	2	5	4	4	5	2	22	1	3	2	3	3	4	16	60
56	4	4	5	3	4	4	24	2	1	2	4	2	5	16	5	3	1	3	3	2	17	57
57	3	2	2	3	4	4	18	2	4	3	1	1	3	14	2	3	2	3	3	5	18	50
58	4	4	5	3	4	4	24	2	1	4	2	2	1	12	1	3	1	3	3	3	14	50
59	5	3	5	3	4	4	24	2	4	2	1	4	2	15	2	3	2	3	3	3	16	55
60	3	5	4	3	4	4	23	2	1	1	3	3	5	15	1	3	4	3	3	3	17	55
61	3	2	4	3	4	4	20	2	5	5	2	1	1	16	2	3	2	3	3	3	16	52
62	5	1	3	3	4	4	20	2	2	1	4	5	1	15	1	3	4	3	3	3	17	52
63	5	1	2	3	4	4	19	2	4	4	1	3	4	18	2	3	3	3	3	3	17	54
64	1	4	1	3	4	4	17	2	1	5	5	1	2	16	2	3	3	3	3	3	17	50
65	5	1	3	3	4	4	20	2	4	5	1	2	4	18	2	3	3	3	3	3	17	55
66	5	3	3	3	4	4	22	2	2	2	4	4	1	15	4	3	3	3	3	3	19	56
67	5	3	2	3	4	4	21	2	5	3	4	4	4	22	3	3	3	3	3	3	18	61
68	3	1	2	3	5	4	18	2	2	2	5	1	1	13	4	3	3	3	3	3	19	50
69	1	5	1	5	1	4	17	2	5	4	3	3	2	19	3	3	3	3	3	3	18	54
70	4	5	2	1	3	4	19	2	4	2	3	4	2	17	4	3	3	3	3	3	19	55
71	3	2	4	5	3	4	21	2	1	3	4	4	5	19	1	3	3	3	3	3	16	56
72	1	4	2	3	2	4	16	2	4	4	3	3	1	17	3	3	3	3	3	3	18	51
73	2	5	2	2	4	4	19	2	1	5	2	4	5	19	1	3	3	3	3	3	16	54
74	4	1	2	2	1	4	14	2	4	3	4	4	5	22	4	3	3	3	3	3	19	55
75	1	3	4	1	2	4	15	2	4	2	2	4	3	17	3	3	3	3	3	3	18	50
76	2	4	2	4	2	4	18	2	4	3	1	3	4	17	3	3	3	3	3	4	19	54
77	2	4	3	2	5	4	20	2	5	5	5	2	3	22	5	3	3	3	3	1	18	60
78	1	2	5	4	1	4	17	1	2	5	4	5	2	19	1	3	3	3	3	5	18	54
79	1	5	1	3	5	4	19	1	2	4	5	2	1	15	2	3	3	3	3	4	18	52
80	2	5	4	1	5	4	21	3	5	4	5	1	3	21	1	3	3	3	3	2	15	57
81	1	2	1	4	1	4	13	4	2	3	5	4	5	23	1	3	3	3	3	2	15	51

82	3	3	2	3	2	4	17	3	1	4	1	3	4	16	4	1	3	3	3	1	15	48
83	5	3	4	4	3	4	23	1	2	5	4	5	1	18	2	5	3	3	3	5	21	62
84	1	1	5	4	4	4	19	2	5	4	1	3	5	20	3	2	3	3	3	2	16	55
85	1	3	5	5	3	4	21	2	5	5	2	2	4	20	1	1	3	3	3	2	13	54
86	1	4	3	5	4	4	21	2	4	1	5	3	4	19	5	3	3	3	1	2	17	57
87	1	2	4	4	2	4	17	2	5	3	2	4	2	18	5	5	3	3	4	2	22	57
88	4	2	1	1	3	4	15	2	4	4	2	2	3	17	1	2	3	3	1	2	12	44
89	5	5	1	1	1	5	18	2	3	3	4	5	5	22	1	1	3	3	4	2	14	54
90	5	1	3	3	5	3	20	2	3	3	4	2	4	18	4	5	3	3	2	2	19	57
91	3	1	3	4	3	2	16	2	3	4	3	1	5	18	5	5	3	3	2	2	20	54
92	1	1	2	4	5	2	15	2	4	2	2	4	1	15	5	3	3	3	1	4	19	49
93	1	1	4	3	5	2	16	2	5	3	5	4	2	21	1	3	3	3	4	4	18	55
94	4	5	2	2	3	5	21	2	5	4	2	5	4	22	3	3	3	3	3	2	17	60
95	5	3	2	5	1	5	21	2	2	3	4	4	3	18	5	3	3	3	1	4	19	58
96	2	5	3	4	1	5	20	2	5	3	2	4	3	19	1	3	3	3	4	1	15	54
97	3	2	4	3	5	2	19	1	4	2	1	1	4	13	1	3	3	3	1	1	12	44
98	4	1	5	2	3	2	17	4	1	5	3	5	4	22	4	3	3	3	3	3	19	58
99	5	5	4	5	3	5	27	3	4	2	5	1	1	16	5	3	3	3	3	3	20	63
100	3	5	3	5	4	1	21	2	2	5	4	2	1	16	4	3	3	3	3	3	19	56
101	3	4	1	5	4	5	22	1	2	1	1	2	3	10	4	3	3	3	3	3	19	51
102	5	2	5	5	4	2	23	1	4	1	4	5	3	18	4	3	3	3	3	3	19	60
103	3	5	2	1	4	5	20	2	5	1	3	2	3	16	5	3	3	3	3	3	20	56
104	1	3	1	1	4	4	14	3	2	2	4	1	5	17	3	3	1	3	3	3	16	47
105	4	3	5	5	4	4	25	1	3	3	4	4	4	19	4	3	5	3	3	3	21	65
106	3	5	1	1	4	4	18	4	2	2	3	2	2	15	5	3	2	3	3	3	19	52
107	4	3	1	4	4	5	21	2	5	3	2	5	4	21	3	3	2	3	3	3	17	59
108	3	1	1	4	4	1	14	3	3	1	5	5	4	21	2	3	1	3	3	3	15	50
109	4	3	5	4	4	5	25	4	2	5	1	4	4	20	2	3	3	3	3	3	17	62
110	4	4	1	1	4	4	18	1	4	1	5	2	4	17	4	3	3	3	3	3	19	54

111	5	1	5	4	4	5	24	2	4	2	1	4	5	18	5	3	3	3	3	3	20	62
112	3	2	3	4	4	4	20	2	5	2	1	5	2	17	1	3	3	3	3	5	18	55
113	3	3	4	2	4	4	20	2	5	1	1	3	1	13	3	3	3	3	3	1	16	49
114	2	2	1	2	4	4	15	2	3	5	4	4	5	23	1	3	3	3	3	5	18	56
115	5	5	1	3	3	4	21	2	3	5	3	2	5	20	4	3	3	3	3	1	17	58
116	2	2	5	2	3	4	18	2	1	5	3	3	5	19	5	3	3	3	3	2	19	56
117	1	4	1	1	5	4	16	2	2	3	1	4	2	14	3	3	3	3	3	2	17	47
118	4	3	5	4	2	4	22	2	4	2	1	2	1	12	2	3	3	3	3	2	16	50
119	3	1	4	2	4	4	18	2	4	4	2	2	1	15	4	3	3	3	3	2	18	51
120	2	2	5	4	5	4	22	2	4	5	5	2	2	20	4	3	3	3	3	2	18	60
121	4	4	2	4	1	4	19	2	1	4	1	2	1	11	5	3	3	3	3	2	19	49
122	1	1	4	2	3	4	15	2	4	1	2	2	5	16	5	3	3	3	3	2	19	50
123	1	1	2	2	1	4	11	2	3	4	5	4	4	22	1	3	3	3	3	2	15	48
124	1	2	4	3	5	4	19	2	2	3	2	3	2	14	5	3	3	3	3	2	19	52
125	2	5	2	1	4	4	18	2	1	4	5	3	4	19	5	3	3	3	3	2	19	56
126	5	5	2	2	3	4	21	2	1	2	3	5	5	18	4	3	3	3	3	2	18	57
127	4	5	3	2	3	4	21	2	4	4	3	4	4	21	2	3	3	3	3	2	16	58
128	1	2	2	2	3	4	14	3	2	1	2	5	3	16	1	3	3	3	3	2	15	45
129	5	5	3	2	3	4	22	4	5	1	3	1	5	19	1	3	3	3	3	3	16	57
130	3	3	4	5	1	4	20	4	1	1	1	5	4	16	4	3	3	3	3	3	19	55
131	1	3	1	2	5	4	16	5	3	3	5	5	1	22	1	3	3	3	3	1	14	52
132	1	2	1	4	5	4	17	3	1	2	3	2	5	16	1	3	3	3	3	4	17	50
133	3	3	4	1	1	4	16	1	3	2	1	3	4	14	3	3	3	3	3	5	20	50
134	2	2	3	5	4	4	20	3	4	4	3	4	3	21	2	3	3	3	1	5	17	58
135	3	3	4	2	4	4	20	1	4	1	4	4	5	19	1	3	3	3	5	1	16	55
136	3	1	1	5	2	4	16	3	2	1	4	2	4	16	1	3	3	3	2	3	15	47
137	4	5	4	5	1	4	23	1	1	1	4	4	3	14	4	3	3	3	4	3	20	57
138	2	4	4	2	2	4	18	3	1	4	3	1	4	16	5	5	3	4	5	3	25	59
139	3	5	2	5	2	4	21	2	4	5	5	3	5	24	4	3	3	3	2	3	18	63

140	4	4	1	2	4	2	17	2	4	3	3	4	5	21	5	2	3	4	1	3	18	56
141	5	5	1	1	4	2	18	2	1	1	5	2	5	16	2	5	3	1	1	3	15	49
142	5	4	3	2	4	2	20	2	2	1	2	4	5	16	2	2	3	2	1	3	13	49
143	3	4	5	3	4	5	24	2	3	2	1	5	2	15	4	4	1	2	2	3	16	55
144	3	4	4	3	4	2	20	2	3	1	4	1	5	16	3	4	5	5	2	3	22	58
145	3	4	1	2	4	4	18	2	5	1	2	1	5	16	5	2	5	4	3	3	22	56
146	3	1	3	5	4	5	21	2	2	4	2	5	5	20	2	5	2	5	3	3	20	61
147	5	1	4	4	4	2	20	2	3	3	5	4	3	20	2	2	1	4	3	3	15	55
148	4	2	4	2	4	1	17	2	3	2	5	2	3	17	1	5	3	5	3	3	20	54
149	5	3	1	3	4	4	20	2	4	3	4	1	2	16	4	5	3	4	3	4	23	59
150	4	4	5	4	4	5	26	2	2	4	3	2	1	14	4	2	2	5	3	5	21	61
151	5	2	2	5	4	2	20	2	2	5	2	2	4	17	5	1	4	2	3	2	17	54
152	1	5	1	4	4	2	17	2	1	2	5	3	5	18	5	3	2	4	3	2	19	54
153	1	2	5	4	4	2	18	2	4	5	5	2	4	22	1	3	3	1	3	2	13	53
154	4	2	2	2	4	2	16	2	2	1	3	4	5	17	2	3	3	1	3	2	14	47
155	1	5	2	1	4	1	14	2	4	1	3	4	2	16	3	3	3	2	3	2	16	46
156	4	3	1	4	4	4	20	2	1	5	4	3	5	20	5	3	3	2	3	2	18	58
157	3	1	1	4	4	2	15	2	5	5	1	4	5	22	3	3	3	5	3	2	19	56
158	1	5	2	4	4	3	19	2	1	4	4	5	5	21	4	3	3	4	3	2	19	59
159	2	4	2	2	4	2	16	2	5	4	2	3	2	18	1	3	3	1	3	2	13	47
160	2	2	4	5	4	4	21	2	5	4	4	4	5	24	4	3	3	5	3	2	20	65
161	4	2	3	5	4	4	22	2	4	1	1	3	1	12	2	3	3	5	3	2	18	52
162	3	5	4	4	4	4	24	5	5	2	5	4	3	24	1	3	3	5	3	2	17	65
163	5	4	2	2	4	4	21	5	1	1	4	5	1	17	5	3	3	1	3	2	17	55
164	4	1	1	4	4	4	18	3	2	1	5	2	4	17	3	3	3	2	3	2	16	51
165	2	1	5	1	4	4	17	3	2	5	5	2	3	20	3	3	3	1	3	2	15	52
166	5	1	3	5	4	4	22	2	5	4	5	4	4	24	2	3	3	3	3	5	19	65
167	4	5	3	4	4	4	24	2	1	5	2	5	1	16	4	3	3	5	3	3	21	61
168	5	3	1	1	4	4	18	2	5	1	1	3	4	16	5	3	3	3	3	4	21	55

169	1	4	4	2	4	4	19	2	4	5	1	5	2	19	4	3	3	3	3	4	20	58
170	5	1	1	4	4	4	19	2	2	3	1	2	5	15	1	3	3	3	3	4	17	51
171	2	4	2	1	4	4	17	2	1	3	1	2	2	11	3	3	3	3	3	2	17	45
172	3	2	4	5	4	4	22	2	1	3	1	4	2	13	3	3	3	3	3	1	16	51
173	1	2	2	5	4	4	18	2	4	1	4	5	5	21	1	3	3	3	3	5	18	57
174	3	4	3	5	4	4	23	2	4	3	5	3	4	21	3	3	3	3	3	2	17	61
175	4	2	4	3	4	4	21	2	1	3	2	1	2	11	1	3	3	3	3	2	15	47
176	2	1	5	3	4	4	19	2	5	5	1	1	5	19	1	3	3	3	3	5	18	56
177	5	3	5	3	4	4	24	2	2	4	2	1	2	13	1	3	3	3	3	5	18	55
178	1	1	1	3	2	4	12	2	1	5	1	5	5	19	3	3	3	3	3	3	18	49
179	1	3	4	2	3	4	17	2	5	2	3	3	5	20	5	3	3	3	3	3	20	57
180	3	4	5	1	1	4	18	2	2	5	5	5	2	21	4	3	3	3	3	3	19	58
181	3	4	2	1	1	4	15	2	2	3	3	4	1	15	4	3	3	3	3	3	19	49
182	4	1	3	3	1	4	16	2	4	5	3	2	5	21	2	3	3	3	3	3	17	54
183	5	4	5	3	4	4	25	2	1	1	2	1	1	8	2	3	3	3	3	3	17	50
184	1	4	2	1	2	4	14	2	5	4	4	2	5	22	1	3	3	3	3	3	16	52
185	1	5	5	5	4	4	24	2	5	3	1	3	4	18	1	3	3	3	3	3	16	58
186	5	1	1	5	4	4	20	2	4	2	1	2	1	12	3	3	3	3	3	3	18	50
187	5	2	5	5	3	4	24	2	2	2	2	2	4	14	3	3	3	3	3	3	18	56
188	4	4	1	5	3	3	20	2	4	1	4	3	2	16	5	3	3	3	3	3	20	56
189	3	4	2	5	1	3	18	2	5	2	3	1	1	14	4	3	3	3	3	3	19	51
190	1	5	1	4	2	1	14	2	3	2	2	3	4	16	2	3	3	4	3	3	18	48
191	4	2	1	5	5	3	20	2	5	5	4	1	5	22	2	2	3	2	3	3	15	57
192	5	5	2	2	3	5	22	2	3	5	4	1	3	18	4	2	3	1	4	3	17	57
193	3	2	2	5	1	2	15	2	2	2	5	4	1	16	1	2	3	3	5	3	17	48

Variable 2: Rendimiento laboral

N°	Rendimiento en la tarea							Rendimiento en el contexto laboral							Comportamientos laborales							T	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	ST	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	ST	P14	P15	P16	P17	P18	P19		ST
1	2	3	3	2	3	3	16	3	2	2	2	3	3	3	18	4	2	2	2	3	4	17	51
2	5	3	3	2	3	2	18	1	2	2	1	1	1	1	9	1	2	1	1	1	1	7	34
3	4	4	4	3	4	3	22	4	3	4	3	2	2	3	21	4	3	2	4	2	4	19	62
4	5	1	1	1	5	2	15	2	2	2	1	4	4	2	17	5	2	2	2	4	4	19	51
5	5	5	5	4	5	4	28	5	5	5	3	4	4	4	30	5	4	5	5	5	5	29	87
6	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	5	3	3	26	88
7	2	3	2	3	2	2	14	3	3	3	4	3	2	5	23	3	3	4	5	4	4	23	60
8	2	4	2	3	2	3	16	3	3	4	4	3	2	5	24	3	3	4	5	4	4	23	63
9	2	3	2	3	2	4	16	3	3	4	4	3	2	5	24	3	3	4	5	4	4	23	63
10	2	4	2	3	2	3	16	3	3	4	4	3	2	5	24	3	3	4	5	4	4	23	63
11	2	3	2	3	2	3	15	3	3	4	4	3	2	5	24	3	3	4	5	4	4	23	62
12	2	3	2	3	2	2	14	3	3	4	4	3	2	5	24	3	3	4	5	4	4	23	61
13	2	3	2	3	2	2	14	3	3	4	4	3	2	5	24	3	3	4	5	4	4	23	61
14	2	3	2	3	2	4	16	3	4	4	4	3	2	5	25	3	3	4	5	4	4	23	64
15	2	3	2	3	2	4	16	3	4	5	3	3	3	5	26	3	4	4	5	4	4	24	66
16	2	3	2	4	2	4	17	4	4	2	5	5	3	5	28	3	4	4	5	4	4	24	69
17	2	3	2	4	2	4	17	4	4	3	5	5	3	5	29	3	4	4	5	4	4	24	70
18	2	3	2	4	3	4	18	4	4	3	5	5	3	5	29	4	4	4	5	4	5	26	73
19	3	3	2	4	3	2	17	4	4	3	5	5	3	5	29	4	4	4	5	4	5	26	72
20	3	3	2	4	3	2	17	4	4	3	5	5	3	5	29	4	4	4	5	4	5	26	72
21	3	3	2	4	3	2	17	4	4	3	5	5	3	4	28	4	4	4	5	4	5	26	71
22	3	3	2	4	3	2	17	4	4	3	5	5	3	4	28	4	4	3	5	4	5	25	70
23	3	3	3	4	3	3	19	4	4	3	5	4	3	4	27	4	4	5	5	5	5	28	74
24	3	3	3	4	3	3	19	4	4	3	5	4	4	4	28	4	4	5	5	5	5	28	75

25	3	3	3	4	3	2	18	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	5	5	5	28	75
26	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	5	5	5	28	77
27	3	3	3	4	3	2	18	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	5	5	5	5	28	75
28	3	3	3	4	3	4	20	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	5	5	5	3	26	75
29	3	3	3	4	3	2	18	4	4	4	4	4	4	4	28	4	2	5	5	5	3	24	70
30	3	3	3	4	3	3	19	4	4	4	4	4	4	4	28	4	1	5	4	5	3	22	69
31	3	3	3	4	3	4	20	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	5	4	5	3	24	72
32	3	3	3	4	1	5	19	4	4	4	4	4	2	5	27	2	4	5	4	5	3	23	69
33	3	3	3	5	3	1	18	4	4	4	4	4	2	5	27	2	4	5	4	5	3	23	68
34	3	3	3	5	3	2	19	4	4	5	4	4	2	5	28	3	4	5	4	5	3	24	71
35	3	3	3	5	3	3	20	4	4	2	4	4	2	5	25	3	4	5	4	4	3	23	68
36	3	3	3	5	2	4	20	4	4	3	4	4	2	5	26	3	4	5	4	4	3	23	69
37	3	3	3	5	2	4	20	4	4	4	4	4	2	5	27	3	4	3	4	4	3	21	68
38	3	3	3	5	2	3	19	4	4	4	4	4	2	5	27	3	4	4	4	4	3	22	68
39	3	3	3	5	2	2	18	4	4	4	4	4	2	5	27	3	4	4	4	4	4	23	68
40	3	4	3	3	2	2	17	3	4	4	5	4	2	5	27	3	4	4	4	4	4	23	67
41	3	4	3	3	2	3	18	3	4	4	5	5	2	5	28	3	4	4	4	4	4	23	69
42	3	4	4	3	2	3	19	3	4	4	5	5	4	4	29	3	4	4	4	4	4	23	71
43	3	4	1	3	2	3	16	3	4	4	5	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	67
44	3	4	2	3	2	3	17	3	4	4	5	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	68
45	3	4	2	3	2	3	17	3	4	4	5	5	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	70
46	3	4	2	3	2	3	17	3	4	4	5	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	68
47	3	4	2	3	2	3	17	3	4	4	5	3	4	4	27	4	5	4	4	4	4	25	69
48	3	4	2	3	2	3	17	3	4	4	5	3	4	4	27	4	3	4	4	4	4	23	67
49	3	4	2	3	2	3	17	3	4	4	5	3	4	4	27	4	3	4	4	4	5	24	68
50	3	4	2	3	2	3	17	3	4	4	5	3	3	4	26	4	3	4	4	4	5	24	67
51	3	4	2	3	2	3	17	3	4	3	5	3	3	4	25	4	3	4	4	5	5	25	67

52	3	4	2	3	2	3	17	3	4	3	3	3	3	4	23	4	3	2	4	5	5	23	63
53	2	4	2	3	2	3	16	3	4	3	4	3	3	3	23	3	3	3	4	5	5	23	62
54	2	4	2	4	2	3	17	3	4	3	5	3	3	5	26	3	3	5	4	5	5	25	68
55	2	4	2	4	2	2	16	3	4	3	5	3	3	5	26	3	3	5	4	5	5	25	67
56	2	4	2	4	2	2	16	3	4	3	5	3	3	5	26	3	3	5	4	5	5	25	67
57	2	4	3	4	4	2	19	3	4	3	5	3	3	5	26	3	3	5	4	5	5	25	70
58	2	4	3	4	1	2	16	3	5	5	5	3	4	5	30	3	3	5	4	5	5	25	71
59	2	4	3	4	3	2	18	3	5	1	5	3	4	5	26	3	3	5	4	5	5	25	69
60	2	4	3	4	3	2	18	2	2	2	5	3	4	5	23	3	3	5	4	5	5	25	66
61	2	4	3	4	3	2	18	2	2	3	5	3	4	5	24	3	3	5	4	5	3	23	65
62	2	4	3	4	3	2	18	2	3	3	5	3	4	5	25	3	3	5	4	5	3	23	66
63	2	5	5	3	5	3	23	5	5	5	4	3	4	4	30	5	5	5	5	5	5	30	83
64	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	73
65	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	73
66	2	4	3	2	4	3	18	2	1	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	2	2	12	45
67	2	4	4	5	5	4	24	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	75
68	2	3	2	3	3	2	15	3	1	2	1	3	2	2	14	5	4	5	4	2	3	23	52
69	2	3	4	3	5	2	19	3	3	3	2	3	4	4	22	5	4	5	5	3	4	26	67
70	2	2	2	3	5	3	17	3	1	2	1	3	1	1	12	5	3	5	4	4	3	24	53
71	2	4	4	4	5	5	24	4	4	4	4	3	3	4	26	4	4	5	4	4	5	26	76
72	2	3	3	2	2	3	15	2	1	2	1	3	2	2	13	4	4	3	4	2	3	20	48
73	2	4	3	4	3	4	20	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	4	4	3	5	26	73
74	2	3	3	3	3	4	18	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	4	3	19	59
75	2	5	4	5	4	5	25	4	5	4	4	3	4	5	29	4	4	4	4	5	5	26	80
76	2	4	4	4	3	3	20	3	4	4	4	3	4	3	25	4	4	4	4	5	5	26	71
77	2	3	3	4	3	4	19	2	3	4	4	3	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	66
78	2	5	5	5	5	5	27	5	5	5	3	3	3	2	26	1	1	2	3	3	2	12	65
79	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	3	3	5	30	5	5	4	4	4	5	27	87

80	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	93
81	4	4	5	5	4	3	25	3	1	4	3	3	2	3	19	5	4	3	4	3	5	24	68
82	5	4	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3	3	22	4	4	4	4	3	2	21	64
83	4	1	1	2	1	1	10	2	1	1	1	3	1	1	10	4	2	3	1	1	2	13	33
84	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	3	3	3	22	4	4	4	3	3	4	22	65
85	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	2	2	15	5	5	5	5	3	3	26	53
86	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	3	3	3	4	27	5	5	5	5	5	5	30	85
87	3	4	4	4	4	4	23	3	4	5	4	3	4	4	27	4	5	5	5	4	4	27	77
88	3	1	1	5	3	1	14	1	1	1	5	3	3	1	15	5	3	3	5	1	1	18	47
89	3	5	5	4	5	4	26	4	3	3	1	3	1	1	16	5	2	2	1	1	2	13	55
90	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	2	15	4	2	4	4	2	3	19	47
91	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	57
92	3	5	5	3	5	3	24	3	3	3	3	3	2	2	19	3	3	3	3	3	3	18	61
93	3	3	2	2	5	3	18	3	3	2	2	3	1	2	16	4	2	2	2	1	3	14	48
94	3	3	3	3	4	2	18	2	2	3	2	3	1	2	15	5	3	2	2	2	3	17	50
95	3	2	3	2	2	2	14	3	2	3	1	3	2	2	16	3	2	2	3	3	4	17	47
96	3	2	3	3	3	3	17	4	3	4	2	3	3	2	21	3	2	2	1	3	3	14	52
97	3	3	3	2	2	2	15	3	1	3	2	3	1	1	14	2	1	2	2	3	3	13	42
98	3	3	3	2	4	2	17	2	2	3	3	3	3	2	18	4	2	2	2	2	4	16	51
99	3	2	3	3	4	3	18	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	56
100	3	4	3	2	4	2	18	2	2	2	2	3	2	2	15	4	2	2	2	2	4	16	49
101	3	3	3	2	3	3	17	3	2	2	2	3	3	3	18	4	2	2	2	3	4	17	52
102	3	3	3	2	3	2	16	1	2	2	1	3	1	1	11	1	2	1	1	1	1	7	34
103	3	4	4	3	4	3	21	4	3	4	3	3	2	3	22	4	3	2	4	2	4	19	62
104	3	1	1	1	5	2	13	2	2	2	1	3	4	2	16	5	2	2	2	4	4	19	48
105	3	5	5	4	5	4	26	5	5	5	3	3	4	4	29	5	4	5	5	5	5	29	84
106	3	5	5	3	5	3	24	5	5	5	4	3	4	4	30	5	5	4	5	5	5	29	83
107	3	4	3	2	4	3	19	2	1	2	2	3	2	3	15	2	2	2	2	2	2	12	46
108	3	2	2	3	5	3	18	3	1	2	1	3	1	1	12	5	3	5	4	4	3	24	54

109	3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	4	4	3	5	26	74
110	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	4	3	19	60
111	3	3	3	4	3	4	20	2	3	4	4	3	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	67
112	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	3	5	5	33	5	5	5	5	5	5	30	91
113	3	4	5	5	4	3	24	3	1	4	3	3	2	3	19	5	4	3	4	3	5	24	67
114	3	4	3	3	3	3	19	3	3	4	3	3	3	3	22	4	4	4	4	3	2	21	62
115	3	1	1	2	1	1	9	2	1	1	1	3	1	1	10	4	2	3	1	1	2	13	32
116	3	3	3	3	4	4	20	4	3	3	3	3	3	3	22	4	4	4	3	3	4	22	64
117	3	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	3	2	2	15	5	5	5	5	3	3	26	54
118	3	5	5	5	5	5	28	5	4	5	3	3	3	4	27	5	5	5	5	5	5	30	85
119	3	4	4	4	4	4	23	3	4	5	4	3	4	4	27	4	5	5	5	4	4	27	77
120	3	1	1	5	3	1	14	1	1	1	5	3	3	1	15	5	3	3	5	1	1	18	47
121	3	3	2	2	5	3	18	3	3	2	2	3	1	2	16	4	2	2	2	1	3	14	48
122	3	2	3	3	3	3	17	4	3	4	2	3	3	2	21	3	2	2	1	3	3	14	52
123	3	3	3	2	2	2	15	3	1	3	2	3	1	1	14	2	1	2	2	3	3	13	42
124	3	3	3	2	4	2	17	2	2	3	3	3	3	2	18	4	2	2	2	2	4	16	51
125	3	3	3	2	3	3	17	3	2	2	2	3	3	3	18	4	2	2	2	3	4	17	52
126	3	3	3	2	3	2	16	1	2	2	1	3	1	1	11	1	2	1	1	1	1	7	34
127	3	4	2	5	2	4	20	3	3	3	4	3	2	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
128	3	4	2	5	2	4	20	3	3	3	4	3	2	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
129	3	4	2	5	2	4	20	3	3	3	4	3	2	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
130	3	4	2	5	2	4	20	3	3	3	4	3	2	4	22	3	3	4	4	4	4	22	64
131	2	4	2	5	2	4	19	3	3	3	4	3	2	4	22	3	3	4	4	4	4	22	63
132	2	4	2	5	2	4	19	3	3	3	4	3	2	4	22	3	3	4	4	4	4	22	63
133	2	4	2	5	2	4	19	3	3	3	4	3	2	4	22	3	3	4	4	4	4	22	63
134	2	4	2	5	2	4	19	3	3	4	4	3	2	4	23	3	3	4	4	4	4	22	64
135	2	4	2	5	2	4	19	3	3	4	4	3	4	4	25	3	3	4	4	4	4	22	66
136	2	4	2	4	2	4	18	3	3	4	4	3	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	66
137	2	4	2	4	2	4	18	3	3	4	4	3	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	66

138	2	4	2	4	2	4	18	3	3	4	4	3	4	4	25	4	3	3	4	4	4	22	65
139	2	4	2	4	3	4	19	3	3	4	5	3	4	3	25	4	4	3	4	4	4	23	67
140	2	3	2	4	3	4	18	3	3	4	5	3	4	4	26	4	4	3	4	4	4	23	67
141	2	3	3	4	3	4	19	3	3	4	5	3	4	5	27	4	4	3	4	4	5	24	70
142	2	3	3	4	3	4	19	3	4	4	5	3	3	5	27	4	4	3	4	4	3	22	68
143	2	3	3	2	3	3	16	3	4	4	5	3	3	5	27	4	4	3	4	4	3	22	65
144	2	3	3	2	3	3	16	3	4	4	5	3	3	5	27	4	4	5	4	4	3	24	67
145	2	3	3	2	3	3	16	3	4	4	5	3	3	5	27	4	4	5	4	4	3	24	67
146	2	3	3	2	3	2	15	3	4	4	5	3	3	5	27	4	4	5	4	4	3	24	66
147	2	4	4	3	4	3	20	4	3	4	3	2	2	3	21	4	3	2	4	2	4	19	60
148	2	1	1	1	5	2	12	2	2	2	1	4	4	2	17	5	2	2	2	4	4	19	48
149	2	5	5	4	5	4	25	5	5	5	3	4	4	4	30	5	4	5	5	5	5	29	84
150	2	5	5	5	5	5	27	5	4	5	4	5	4	5	32	5	5	5	5	3	3	26	85
151	2	5	5	3	5	3	23	5	5	5	4	3	4	4	30	5	5	4	5	5	5	29	82
152	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	77
153	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	76
154	4	4	3	2	4	3	20	2	1	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	12	46
155	5	4	4	5	5	4	27	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	79
156	4	3	2	3	3	2	17	3	1	2	1	2	2	2	13	5	4	5	4	2	3	23	53
157	5	3	4	3	5	2	22	3	3	3	2	4	4	4	23	5	4	5	5	3	4	26	71
158	5	2	2	3	5	3	20	3	1	2	1	2	1	1	11	5	3	5	4	4	3	24	55
159	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	5	4	4	5	26	79
160	3	3	3	2	2	3	16	2	1	2	1	1	2	2	11	4	4	3	4	2	3	20	47
161	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	4	4	3	5	26	75
162	1	3	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	4	3	23	3	3	3	3	4	3	19	59
163	4	5	4	5	4	5	27	4	5	4	4	5	4	5	31	4	4	4	4	5	5	26	84
164	3	4	4	4	3	3	21	3	4	4	4	4	4	3	26	4	4	4	4	5	5	26	73
165	3	3	3	4	3	4	20	2	3	4	4	3	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	67
166	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	3	3	2	26	1	1	2	3	3	2	12	68

167	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	3	3	5	30	5	5	4	4	4	5	27	87
168	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	5	5	30	95
169	4	4	5	5	4	3	25	3	1	4	3	1	2	3	17	5	4	3	4	3	5	24	66
170	5	4	3	3	3	3	21	3	3	4	3	3	3	3	22	4	4	4	4	3	2	21	64
171	4	1	1	2	1	1	10	2	1	1	1	1	1	1	8	4	2	3	1	1	2	13	31
172	4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	3	4	3	3	23	4	4	4	3	3	4	22	66
173	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	5	5	5	5	3	3	26	52
174	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	3	3	3	4	27	5	5	5	5	5	5	30	86
175	4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	4	5	4	4	29	4	5	5	5	4	4	27	80
176	1	1	1	5	3	1	12	1	1	1	5	3	3	1	15	5	3	3	5	1	1	18	45
177	1	5	5	4	5	4	24	4	3	3	1	1	1	1	14	5	2	2	1	1	2	13	51
178	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	4	4	2	3	19	45
179	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	57
180	5	5	5	3	5	3	26	3	3	3	3	2	2	2	18	3	3	3	3	3	3	18	62
181	5	3	2	2	5	3	20	3	3	2	2	2	1	2	15	4	2	2	2	1	3	14	49
182	5	3	3	3	4	2	20	2	2	3	2	2	1	2	14	5	3	2	2	2	3	17	51
183	3	2	3	2	2	2	14	3	2	3	1	1	2	2	14	3	2	2	3	3	4	17	45
184	2	2	3	3	3	3	16	4	3	4	2	3	3	2	21	3	2	2	1	3	3	14	51
185	3	3	3	2	2	2	15	3	1	3	2	2	1	1	13	2	1	2	2	3	3	13	41
186	5	3	3	2	4	2	19	2	2	3	3	3	3	2	18	4	2	2	2	2	4	16	53
187	3	2	3	3	4	3	18	3	2	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	18	56
188	5	4	3	2	4	2	20	2	2	2	2	2	2	2	14	4	2	2	2	2	4	16	50
189	2	3	3	2	3	3	16	3	2	2	2	3	3	3	18	4	2	2	2	3	4	17	51
190	3	3	3	2	3	2	16	1	2	2	1	1	1	1	9	1	2	1	1	1	1	7	32
191	3	4	1	1	5	2	16	2	2	2	1	4	4	2	17	5	2	2	2	4	4	19	52
192	5	3	5	4	5	4	26	5	5	5	3	4	4	4	30	5	4	5	5	5	5	29	85
193	2	3	4	3	2	1	15	5	4	3	2	1	5	4	24	3	2	1	5	4	3	18	57

Anexo 11: Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de la investigación

Autorización de uso de información de empresa

Yo, Danny Oldy Encomenderos Davalos con DNI N° 18092156, en mi Calidad de Director General de Administración de la Universidad Nacional de San Martín, con R.U.C N° 20160766191, ubicada en Jr. Maynas N°. 179 de la ciudad de Tarapoto.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A la señorita, Aydita Juliana Cruz Rojas Identificada con DNI N° 75337732, de la Maestría en Gestión Pública para que utilice la siguiente información de la empresa:

- a) Data del personal administrativo que labora en la Institución.
- b) Realizar la aplicación de los instrumentos de investigación

Con la finalidad de que pueda desarrollar su (x) Tesis para optar el Grado Académico de Maestro (a) / () Tesis para optar el Grado Académico de Doctor (a). Además, el estudiante puede:

- () Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, o
- (x) Mencionar el nombre de la empresa



Firma Digital

Firmado digitalmente por
ENCOMENDEROS DAVALOS Danny
Daly R.U.C 20160766191
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/07/2024 18:21:32 -0500

Firma y sello del representante legal
DNI: 18092156

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el alumno será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del estudiante
DNI: 75337732

* Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.

Anexo 12: Otras evidencias

CÁLCULO TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Parametro	Insertar Valor
N	385
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
d	5.00%

Tamaño de muestra

"n" =

192.54

369.754
1.9204

Nivel de confianza	Z alfa
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 385

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1)d^2 + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{385 * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(385 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{369.754}{1.9204}$$

$$n = 192.540096$$

$$n = 193$$