



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés y desempeño laboral de los trabajadores
administrativos de la Unidad de Gestión Educativa
Local Mariscal Nieto, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Ilie Denny Zea Capa

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Santos Alvarez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

PERÚ 2018

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación, se lo dedico primero a Dios todopoderoso, por darme la vida y por ser mi guía que me conduce hacia el camino del éxito. A mis padres David y Susana por estar siempre a mi lado en todos los aspectos de mi vida y por haberme forjado como la persona que soy, me formaron con reglas y algunas libertades pero al final me motivaron para alcanzar mis anhelos. A mí querida hija Rafaella, por ser fuente de mi motivación e inspiración para superarme cada día más.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

A la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de ampliar mis conocimientos y seguir creciendo profesionalmente en un campo laboral competitivo.

A mi Docente Dr. Luis Alberto Santos Alvarez, que gracias a su conocimiento y apoyo pude concluir con éxito el presente trabajo.

A mi familia, por su apoyo incondicional, por la confianza depositada en mi; y porque siempre estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ilie Denny Zea Capa, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Filial Moquegua, declaro que el trabajo académico titulado “Estrés y desempeño laboral de los Trabajadores de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto” Presentada, en 97 folios para la obtención del Grado Academico de Maestra en Gestión Pública es de mi autoria.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 21 de julio del 2018



Br. Ilie Denny Zea Capa

DNI N° 46044469

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones vigentes en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad “Cesar Vallejo”, pongo a vuestra consideración el presente informe de investigación titulado: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con el propósito de obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.

El presente informe de investigación consta de cinco capítulos, el Capítulo I trata sobre la introducción donde se precisa los antecedentes, el marco teórico, el problema, objetivo e hipótesis. El Capítulo II trata sobre el marco metodológico donde se detalla las variables de estudio y la metodología de la investigación. El Capítulo III que trata sobre los resultados de la investigación, el Capítulo IV sobre la discusión de resultados, el capítulo VI sobre las conclusiones y finalmente el Capítulo VI de las recomendaciones. Al final se adjuntan las referencias bibliográficas.

La autora.

INDICE

JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN JURADA	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 TRABAJOS PREVIOS.	15
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	21
1.4 Formulación del problema.....	34
1.4.1. Problema general	34
1.4.2. Problemas específicos:	34
1.5 Justificación del estudio.....	35
1.6 Hipótesis	35
1.6.1 Hipótesis general.....	35
1.6.2 Hipótesis específicas:.....	35
1.7 Objetivo.	36
II. METODO.....	37
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION	37
2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION	38
2.3 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO.....	39
2.4.3. Validez y confiabilidad	44

2.5 METODOS DE ANALISIS DE DATOS.....	45
2.6 ASPECTOS ETICOS.....	45
III. RESULTADOS.....	46
VI. DISCUSIÓN.....	65
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	68
VII. BIBLIOGRAFIA	69
ANEXOS	71
Anexo Nº 01: Matriz de consistencia	72
Anexo 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION	74
Anexo 03: MATRIZ DE VALIDACION	80
Anexo 04: Instrumentos de investigación.....	81
Anexo 05: BASE DE DATOS: ESTRÉS	85
Anexo 06: ARTÍCULO CIENTÍFICO.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables.....	36
Tabla 2: Población.....	37
Tabla 3: Muestra.....	37
Tabla 4: Baremos Estrés	420
Tabla 5: Baremos Desempeño laboral	441
Tabla 6: Nivel de estrés laboral	¡Error! Marcador no definido. 50
Tabla 7: Dimensión fisiológica	51
Tabla 8: Dimensión Social	52
Tabla 9: Dimensión intelectual y trabajo	¡Error! Marcador no definido. 53
Tabla 10: Dimensión psicoemocional	¡Error! Marcador no definido. 54
Tabla 11: Desempeño laboral.....	56
Tabla 12: Dimensión conocimiento	57
Tabla 13: Dimensión compromiso	¡Error! Marcador no definido. 58
Tabla 14: Prueba de Shapiro wilk	60
Tabla 15: Coeficiente de correlación hipótesis general.....	62
Tabla 16: Coeficiente de correlación hipótesis específica 1.....	63
Tabla 17: Coeficiente de correlación hipótesis específica 2.....	604
Tabla 18: Coeficiente de correlación hipótesis específica 3.....	¡Error! Marcador no definido. 65
Tabla 19: Coeficiente de correlación hipótesis específica 4.....	66
Tabla 20: Coeficiente de correlación hipótesis específica 5.....	¡Error! Marcador no definido. 67
Tabla 21: Coeficiente de correlación hipótesis específica 6.....	¡Error! Marcador no definido. 68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de estrés	50
Figura 2: Niveles de la Dimensión fisiológica	51
Figura 3: Niveles de la dimensión social	52
Figura 4: Niveles de la dimensión intelectual y del trabajo	53
Figura 5: Niveles de la dimensión psicoemocional	55
Figura 6: Niveles de desempeño laboral	¡Error! Marcador no definido. 56
Figura 7: Niveles de la dimensión conocimiento	¡Error! Marcador no definido. 57
Figura 8: Niveles de la dimensión compromiso.....	¡Error! Marcador no definido. 59

RESUMEN

La presente tesis titulada “Estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, se realizo con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, se ha trabajado con la variable estrés, la misma que cuenta con las dimensiones: Fisiologico, Social, Intelectual y del trabajo y psicoemocional y la variable desempeño laboral con sus dimensiones: conocimiento y compromiso.

Para tal fin, se llevó a cabo un estudio correlacional, con un diseño no experimental. Se trabajo con una población y muestra de 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion educativa local Mariscal Nieto y se empleó la técnica de la encuesta, aplicando como instrumentos dos cuestionarios para determinar los niveles de relación entre dichas variables de estudio. Los cuales fueron validados a través del juicio de expertos y la confiabilidad se determino a traves de la prueba de alfa de Cronbach teniendo como resultado 0,956 para la variable Estrés y 0.925 para la variable desempeño laboral, siendo confiables los instrumentos.

Los resultados fueron analizados en el programa estadístico SPSS 23. Como resultado de esta investigación se ha encontrado con un nivel de significancia del 5% que existe una relación inversa debil y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018 con un coeficiente de Pearson de 0,379 con un p-valor de 0.009

De acuerdo a los resultados se evidencia el estrés en un factor determinante del desempeño laboral, lo cual se refleja en una percepción positiva de la institución pública por parte de la comunidad en general.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, relación.

ABSTRACT

The present thesis entitled "Stress and the work performance of the administrative workers of the Local Educational Management Unit Nariscal Nieto, 2018, was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the stress and the work performance of the administrative workers of the Local Educational Management Unit Nariscal Nieto, 2018, has worked with the variable stress, which has the dimensions: Physiological, Social, Intellectual and Work and Psycho-Emotional and the variable work performance with its dimensions: knowledge and commitment. For this purpose, a correlational study was carried out, with a non-experimental design. We worked with a population and sample of 46 administrative workers of the local educational management unit Mariscal Nieto and the survey technique was used, using as instruments two questionnaires to determine the levels of relationship between these study variables. These were validated through expert judgment and the reliability was determined through Cronbach's alpha test, resulting in 0.956 for the Stress variable and 0.925 for the variable of work performance, the instruments being reliable. The results were analyzed in the statistical program SPSS 23. As a result of this investigation, a 5% level of significance has been found that there is a weak and significant inverse relationship between stress and the work performance of the administrative workers of the Unit. Local Educational Management Mariscal Nieto, 2018 with a coefficient of Pearson of 0.379 with a p-value of 0.009 According to the results, stress is evidenced in a determining factor of work performance, which is reflected in a positive perception of the public institution by the community in general.

Key words: Stress, job performance, relationship.

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.

El presente trabajo de investigación, parte del diagnóstico realizado a nivel internacional en los últimos años, Con el lema “Estrés en el trabajo: un desafío colectivo”, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) inicio la campaña para celebrar el Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo, el 28 de abril.

La Organización internacional del trabajo menciona en su comunicado que los trabajadores vienen enfrentando una fuerte presión para poder estar acorde a las demandas que exige el trabajo, los diversos riesgos como así tenemos el incremento de la competencia, la elevadas exigencias en cuanto al rendimiento y además los extensos horarios de trabajo, todo esto influye en que en ambiente laboral se vuelva estresante, esto también llega a influir hasta en las familias.

El estrés en la actualidad es uno de las problemas más comunes y propio del mundo globalizado en el que nos enfrentamos en la vida y que viene afectando a la salud física y psíquica de los seres humanos, el cual no permite desempeñarse de manera eficiente en las tareas encomendadas, como consecuencias de ello existe la disminución de productividad en las empresas o instituciones.

mm

Según Rodriguez (2011), menciona:

“De acuerdo a la situación laboral en la que nos desempeñamos, cien por ciento marcado por la globalización y la reducción en la estabilidad laboral, por ello se presenta un alto nivel de estrés”

Sanchez (2013), menciona que los resultados presentados en el Instituto neurológico según su estudio fue que en cuanto a los trabajadores encuestados un 45% presento estrés laboral, mientras tanto en cuanto a los tecnólogos médicos un 73% presento estrés laboral, en cuanto al rubro no profesionales un 46,9% presento estrés laboral, sin embargo en los contratados un 49,6% presentaron estrés laboral y finamente en cuanto a los trabajadores que laboran en la mañana un 47,4% presentan estrés laboral.

Sin embargo Mercado (2006) nos menciona:

“Que el estrés es uno de los inconvenientes más cotidiano y más peligroso en los trabajadores de una institución, debido a que un trabajador con estrés genera consecuencias negativas en su rendimiento del trabajador y perjudica el avance a nivel de la organización y también es muy delicado en la salud de las personas”

Así mismo, es importante que los trabajadores que presentan síntomas de estrés, reciban un apoyo de todos sus compañeros y su familia ya que es un factor muy importante para poder lidiar este inconveniente y también poder prevenir esta enfermedad, así también se apoya a minimizar el desgaste profesional en los diferentes estudios.

Ramirez, Albreu & Badil (2008), En la actualidad uno de los problemas de mayor urgencia en las organizaciones modernas, es diseñar las formas de estimular al trabajador y hacer que desarrollen sus mayores esfuerzos en el desempeño de sus actividades laborales y mejoren sustancialmente la satisfacción interna e interés en el centro laboral.

En el ámbito nacional se ha visto la siguiente problemática respecto al desempeño laboral:

Poves (2012), En la empresa DisFruta de Huancayo, a través de la investigación como causales de la motivación se identificaron tres deficiencias: Empirismos aplicativos, limitaciones en la identificación del equipo laboral humano y preocupantes desordenes carente de lógica en el desarrollo de las actividades laborales. Las deficiencias encontradas en la empresa requieren urgente intervención, como son capacitación del personal de planta, liderazgo gerencial y reingeniería de procesos a efectos de mejorar la productividad de la organización.

Lopez (2012), Podemos agregar que «no existe trabajador promedio». Las personas son únicas, tienen sus necesidades individuales, deseos y aspiraciones personales, perspectivas diferenciadas, niveles de responsabilidad, actitudes distintas, potencialidades o inteligencias múltiples. Ello configura la necesidad de comprender y enfrentar la complejidad y la singularidad de cada persona. El trabajador promedio, fue considerado en la teoría de la administración científica de Taylor, para indicar el rendimiento promedio, no se refiere a la homogeneidad de los colaboradores, son un mundo cada uno, con diferentes capacidades, necesidades, aspiraciones, expectativas, etc. Ello configura la complejidad de las organizaciones y exige un enfoque sistémico para su intervención.

1.2 TRABAJOS PREVIOS.

1.2.1 Antecedentes a nivel Internacional

Alvarez (2015), según su tesis titulada *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*, para optar el grado de maestría en administración del trabajo y relaciones laborales de la Universidad de Carabobo, cuya finalidad fue determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral, esta investigación está basada en una metodología de estudio de tipo correlacional, no experimental. La población y la muestra de estudio estuvieron determinadas en forma intencional por 41 colaboradores del nivel administrativo. Donde se usaron como técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa, y como instrumento se usaron los cuestionarios como test de navarra, es de estrés laboral de la OIT y de factores psicosociales. Dentro de los aportes obtenidos como conclusión tenemos que se demostró que existe una relación directa entre el estrés y desempeño laboral, esta relación se encuentra condicionada a diversos factores externos que se presentan en la institución, y factores psicosociales, se observa una relación lineal muy alta negativa proporcional de -0,662. Por lo tanto se recomienda poder prevenir el estrés, reducir los diferentes autores que influyen en la presencia del estrés, y también poder realizar diversas actividades de recreación, de integración entre los compañeros de trabajo y también poder tener buenos procesos en los niveles gerenciales de la institución.

Haro (2016) realizó la Tesis Maestral: *La relación entre las fuentes de estrés y la percepción de estrés laboral en la empresa pública metropolitana de aseo (emaseo) - 2016*, en la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador. Considerando que el estrés es un factor que suele alterar el equilibrio de los seres humanos, lo cual influye en forma directa en la productividad de la institución, lo cual provoca a si el deterioro de la imagen de la institución, y también genera la ausencia de confianza por parte de los usuarios haia con la institución. Encontrándose un nivel de estrés moderado. En la Empresa Pública Metropolitana de Aseo, las fuentes de estrés están asociadas con la Estructura y clima organizacional, factores intrínsecos e interfaz hogar trabajo. En estos se encuentran detalladas las características de la estructura y diseño organizacional, tener demasiado trabajo que hacer, y la ausencia de estabilidad o seguridad familiar. Los principales mecanismos de afrontamiento de estrés para los trabajadores de EMASEO son el desinvertimento del comportamiento y afrontamiento activo, en estos se incluyen

aspectos como: “Admito que no puedo con la situación y dejo de enfrentarla”, Hago todo lo posible para poder cambiar o mejorar la situación y “Me esfuerzo por hacer algo para resolver la situación”. Estos factores son utilizados por la mayoría de los empleados para enfrentar el estrés laboral, se basan en encontrar las formas de solucionar los problemas que generan dificultades dentro del trabajo, aprendiendo de los errores que cometen, pero sin buscar ayuda, intentan dar solución a sus dificultades desde sus propias experiencias y realidades. Las escalas Brief Cope y OSI, permitieron conocer el grado de relación entre las fuentes de estrés y la percepción del estrés dentro de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo (EMASEO).

Florez (2014), en su tesis titulada *Estrés laboral en empresas de producción*, para lograr el grado de maestro de la universidad de Manizales, teniendo como finalidad de demostrar las relaciones entre estrés laboral y factores de riesgo tanto interno como externo del trabajo en los colaboradores de la empresa, para lo cual se trabajó con una población de 287 colaboradores y 56 supervisores, los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios, respecto a los factores de riesgo intra, extra laboral en relación con el estrés. El tipo de investigación es de orden mixta, con un diseño no experimental de orden descriptiva transversal correlacional e interpretativa. Determinándose que las fuentes de estrés se encuentran determinadas por los factores de riesgo de entorno externo, tales así como: el aspecto económico, tiempo que se encuentra fuera del centro laboral y situaciones familiares, logrando mejorar estos aspectos si es que la empresa plantea políticas de responsabilidad social.

Beleño & Ucros (2014), según su tesis denominada *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*, para obtener el grado de maestro en educación, de la Universidad de la Costa CUC, teniendo como finalidad caracterizar los factores de riesgo psicosociales Internos y externos al trabajo y niveles de estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa – CUC, en el estudio participan el personal de nivel administrativo la cual está compuesta por 383 colaboradores, identificándose una muestra de 227 trabajadores administrativos de la Institución Universitaria. El tipo de estudio es descriptivo transversal de corte cuantitativo, el instrumento de investigación utilizado es un cuestionario con sus 4 dimensiones nivel fisiológico, de nivel social, de nivel intelectual y de trabajo y de nivel psicoemocional, llegando a las siguientes conclusiones: que el personal administrativo que labora se encuentra expuesto a los factores de riesgo las cuales deben estar sometidas a las acciones de forma preventiva, también

podemos entender que los colaboradores no presentan riesgos dentro del trabajo, más si se presenta una opción de riesgo en los aspectos sobre el liderazgo, la relaciones de personas y el trabajo.

Oramas (2013), de acuerdo a su tesis *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*, para optar el grado de Doctor en ciencias de la salud de la Escuela Nacional de Salud Pública de la Habana – Cuba, teniendo la finalidad de determinar el nivel de estrés laboral y el síndrome de burnout, para lo cual se trabajó con una muestra de 621 profesores de nivel primario, utilizándose dos instrumentos como el inventario de estrés para los maestros para la variable estrés laboral y el inventario de burnout de Maslach para el síndrome de burnout, con un estudio de nivel descriptivo corte transversal , teniendo como conclusiones, en un 88% de docentes presencia de estrés laboral y en un 67% presencia de síndrome de burnout, además se constató una relación directa entre la edad y el estrés laboral e inversa con el burnout, concluyéndose que la existencia del estrés y burnout el alto nivel es decir en nivel severo en los profesores que forman parte de la muestra, demuestra que la situación disfuncional que presentan las situaciones externas al trabajo en la salud. Esto nos previene sobre la perentoriedad de estudiar las situaciones e implementar nuevas acciones que inviertan y prevengan en un futuro.

1.2.2. Antecedentes a nivel nacional

Novoa (2016), según la tesis titulada "Factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio san José de Monterrico", para optar el grado de Magister en Educación con mención en teorías y gestión educativa de la Universidad de Piura, estableciéndose como objetivo determinar los factores que inciden en el estrés de los docentes, el diseño del estudio es descriptivo. La población de estudio es de 36 docentes de nivel secundaria, la muestra es no probabilística de carácter intencional, llegando a las siguientes conclusiones que ninguna de las dimensiones en estudio presentan resultados que puedan causar niveles de estrés en los docentes de la institución. Dentro de las dimensiones la que tiene mayor impacto es la de creencias desadaptativas, sin embargo podemos deducir que las dimensiones como ansiedad, depresión y el mal afrontamientos son los factores que influyen significativamente en el nivel del estrés de los docentes.

Carvo (2013), en su tesis de maestría titulada "Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la CIA. Minera Raura S.A. año 2010", de la Universidad Nacional de Ingeniería, con el objetivo es determinar cómo existe un factor que es el estrés inciden directamente en la ocurrencia de accidentes, la población de estudio estuvo conformada por 192 trabajadores y directivos de las distintas secciones de la empresa cuya muestra probabilística fue de 130. El tipo de estudio es de nivel descriptiva y explicativa con un diseño descriptivo simple pre experimental, los instrumentos utilizados es el cuestionario de Malash Burnout Inventory, obteniéndose las siguientes conclusiones: Los trabajadores de mina presentan mayor agotamiento emocional con un 52%, despersonalización en un 6% y solo un 5% de trabajadores se sienten realizados como personas. Siendo los perforistas y maquinistas los que presentan en mayor proporción agotamiento emocional, así también se puede apreciar que el 45% de trabajadores de planta concentradora presentan mayor agotamiento emocional y generalmente son los ingenieros y molineros de planta concentradora probablemente debido a la responsabilidad de obtener recuperaciones de concentrados de alta ley. También se puede mencionar que el 50% de trabajadores de mantenimiento mecánico eléctrico presenta a mayor agotamiento emocional generalmente el personal mecánico eléctrico, un 41% de trabajadores de área de geología presentan mayor agotamiento emocional ya que ellos se encuentran expuestos a la busca de reservar de mineral con contenidos metálicos para su posterior explotación.

Soria (2016), con su tesis titulada *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I ESSALUD – Tingo María 2014*, para obtener el grado de maestro en ciencias de la salud, de la Universidad de Huánuco, teniendo como finalidad establecer la relación de los determinantes de trabajo y el desempeño laboral, este estudio es de tipo prospectivo, de observación, con un diseño descriptivo correlacional, donde se trabajó con una muestra de 22 enfermeras, para lo cual se utilizó como instrumentos para la variable desempeño laboral se utilizó la fecha de evaluación, teniendo las siguientes conclusiones: la enfermeras en su mayoría son de sexo femenino, y también son casadas, y la mayoría cuenta con más de 10 años de trabajo, demostrando que los factores como horario, bonificaciones, remuneración, metas se relacionan con el desempeño laboral teniendo un nivel de significancia de 0,000, así también podemos indicar que los niveles de conocimientos que poseen cada una de ellas se relaciona directamente con el desempeño laboral, con un nivel de significancia de 0,000, por último el desempeño laboral también se relaciona en forma directa con la disponibilidad de cargos que se encuentran para el personal.

Choquehuanca (2015), realizó la tesis Magistral: *Repercusión de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal en los centros de prestación de servicios de la UANCV, - 2013*, en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, con el objetivo de Determinar la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral del personal que trabaja en los Centros de Prestación de Servicios de la UANCV, 2013, con una población de 142 trabajadores, utilizando como instrumento un cuestionario a trabajadores y un cuestionario a estudiantes. Con un tipo de estudio no experimental, llegando a las siguientes conclusiones: dentro de los resultados encontrados podemos indicar que el nivel de desempeño laboral de la población en estudio es limitada y se encuentra en relación directa con la cultura organizacional. Así también se encuentra en fuerte relación con la gestión institucional, con la gestión administrativa y con la gestión académica de la Universidad. Así también hemos encontrado que los trabajadores presentan un nivel bajo en sentimiento y actitudes positivas debido a la inaccesibilidad hacia el personal de nivel superior, teniendo una correlación de Pearson de 0,0418. Por lo que podemos determinar que la eficiencia que brinda la universidad hacia la atención a los alumnos es baja ya que también presentan una cultura organizacional en transición, demostrado con una correlación de Pearson de 0,0338, lo que nos indica que el nivel de correlación es débil, ahora en cuanto a la capacitación que reciben los trabajadores también es mínima, lo cual también se encuentran relacionada a la cultura organizacional y la calidad de atención que recibe el usuario,

mostrando un coeficiente de correlación de Pearson de 0,0186 la cual es débil. La limitada motivación a los empleados de la universidad no favorece la fuerte relación que se da entre la cultura organizacional y el nivel de desempeño de los trabajadores, lo cual se manifiesta en la nivel de coeficiente de la correlación de Pearson el cual equivale a 0,0183 lo cual indica que la relación es muy débil.

Larico (2014), según la tesis *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca 2014*, para optar el grado académico de magister en administración de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, teniendo como finalidad establecer la relación entre los factores motivacionales y desempeño laboral en los colaboradores, se trabajó con una población de 635 colaboradores de la institución, optándose por el muestreo no probabilístico dirigido, para lo cual se consideró una muestra de 182 colaboradores, el tipo de estudio fue empírico, no experimental con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, dentro de las conclusiones a las cuales se llegó en la presente investigación: se determinó que si existe relación significativa entre los factores motivacionales y desempeño laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,786, también se encontró la relación significativa entre remuneraciones y el cumplimiento de responsabilidades y que a su vez esto incide en el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,659, así también se logró determinar la relación que existe entre los incentivos que reciben los trabajadores con las resoluciones de felicitaciones, o reconocimientos, con el desempeño laboral, manifestando también que las condiciones físicas influyen de manera especial en el desempeño de los colaboradores.

Mayuri (2006), según su tesis titulada *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación FEBAN, Lima 2006*, para lograr la obtención del grado de doctor de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la finalidad de demostrar de qué forma los programas de capacitación tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la institución, se trabajó con una muestra de 100 trabajadores a plazo indeterminado y una muestra de 80 trabajadores los cuales fueron capacitados en planeamiento estratégico, considerándose una investigación básica, tipo aplicada, con un diseño experimental por tanto es explicativo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para ambas variables, teniéndose como conclusiones que con el desarrollo de 4 grupos de capacitación los trabajadores han mejorado su nivel de desempeño de manera eficaz, si también los trabajadores mencionan que una forma más

eficiente de medir los resultados de la capacitación es a través de las notas finales, lo cual va a demostrar los conocimientos y la práctica alcanzada, así mismo al obtener un nivel de significancia menor al 0,05 estaríamos demostrando que los programas de capacitación si tiene relación con el desempeño laboral de una forma muy significativa en los colaboradores de la institución.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.

1.3.1 Variable 1: Estrés

1.3.1.1 Definición

Como primer fundamento teórico, se refiere al Estrés. Conde (2009), indica que el estrés es una reacción que se presenta ante diversos estímulos, positivos o negativos y que suele actuar en forma de adaptación. Según la autora, el estrés no necesariamente en un factor negativo si no que algunas veces se considera como algo normal en las personas, siempre y cuando estas respuestas no sean de carácter patológico.

Ivancevich, Konopaske & Matteson (2006), define al estrés:

“Como una reacción adaptativa, la cual está determinada por las diversas características de las personas y las secuencias de nivel psicológico, se puede entender como una reacción de alguna situación de nivel externo, las cuales presentan de nivel físico y psicológico de los individuos”, Entonces el estrés es un estado de tensión y presión ante situaciones exigentes que sobrepasan por encima de sus capacidades, manifestándose con síntomas psicológicos y físicas trayendo consecuencias que afectan al individuo.

Comin, dela Fuente & Garcia (2012), cuando se presenta una situación de emergencia donde el individuo debe responder en forma rápida, esto permite que despierten deferentes partes de nuestro organismo, así tenemos aumento de adrenalina en el sistema sanguíneo, aumento en la segregación de sudor, el ritmo cardiaco también se eleva, etc. Esto va a provocar que llegue a nuestros tejidos mayor cantidad de sangre y esto permite que una persona pueda dar respuestas de una manera veloz, pero el estrés no siempre va actuar de esta manera, cuando estas situaciones se dan por mayor tiempo y estas a su vez se prolongan por mayor tiempo estas reacciones, entonces ahí puede provocar síntomas de nuevas enfermedades de carácter psicosomático. El estrés no se considera en un primer momento como una

enfermedad, más bien se considera como una respuesta tanto de nivel físico como de nivel mental, a los arreglos y reajustes de la persona. Ya que cualquier situación que pueda provocar una respuesta de nivel emocional puede provocar estrés.

1.3.1.2 Fases del estrés:

Hans Selye citado por Gerald (2007),, menciona los tipos de Estrés, según Hans Seyle, señala que se necesita una cierta cantidad de estrés que se denomina eustrés para desarrollar un rendimiento adecuado y sentirse bien con su labor desarrollada.

La biología del estrés, en los primeros pasos dados sobre el conocimiento de las reacciones del organismo ante el estrés, el pionero fue Hans Seyle quién estableció el llamado Síndrome General de Adaptación para explicar los cambios psicofisiológicos globales originados por el estrés. Según este modelo cualquier persona expuestas a tales condiciones responde con una activación fisiológica general que varía a lo largo de tres fases:

- **FASE DE ALARMA.-** Esta fase ocurre luego de que una persona reciba el aviso u/o amenaza. La persona se pone en aviso, donde empieza a experimentar un incremento de los latidos del corazón y la fuerte tensión en los músculos. Produciéndose así en la persona un aviso para poder contrarrestar sobre el posible peligro de activar esta enfermedad.
- **FASE DE RESISTENCIA.-** Esta etapa nos indica un aviso de menor nivel debido a que se puede prolongar dicho esfuerzo por periodos de tiempo más largos, tratando de poder superar dicho aviso y/o amenaza. La persona ya empieza a presentar un carácter irritable, también se presentan cambios de humor, se presenta síntomas de insomnio, algunas diferencias en el órgano digestivo, así también presenta diversos inconvenientes en la concentración y demás síntomas físicos en las personas.
- **FASE DE AGOTAMIENTO.-** Esta fase se presenta cuando la persona ya agota todos los recursos y ya se pierde poco a poco el aviso. Donde la persona ya se siente vencido y deja la lucha, así también ya aparecen nuevos síntomas ya de índole depresivo, mucha fatiga, totalmente abatidos, y en algunos casos se pueden presentar enfermedades físicas graves en las personas.

1.3.1.3 Tipos de estresores

Según la variable de tiempo Tobar & Perez (2003), podríamos señalar cuatro tipos de estresores:

- a) **Estresores agudos** los cuales se encuentran ubicados en el tiempo tal así podemos mencionar un salto al vacío de un paracaídas, o también podemos señalar una situación de intervención quirúrgica, entre otros, etc.
- b) **Secuencias estresantes**, se identifican como una serie de secuencias en cuanto a los diferentes acontecimientos que se puedan a presentar durante un periodo de tiempo, como resultado de un situación presentada como resultado de un acontecimiento así tenemos como por ejemplo ser despedido de un trabajo, la pérdida de un familiar, una situación de divorcio, entre otros, etc.
- c) **Estresores crónicos intermitentes** son situaciones que se pueden presentar de forma más periódica ya sea de forma semanal o mensual, con problemas más fuertes, así tenemos como visitas que pueden darse entre familiares conflictivos, o problemas de relaciones sexuales.
- d) **Estresores crónicos**, como una incapacidad de manera permanente, esto ya se manifiesta como enfrentamientos fuertes constantes entre trabajadores, un ambiente laboral negativo totalmente estresante, este tipo de estresores se identifican por permanecer más en el tiempo.

En una línea diferente, introduciendo variables personales Everly, hace una clasificación en la que se distingue dos tipos de estresores:

- a) **Estresores Psicosociales:** son instintos o diversos factores que se advierten en estresores por la concientización de nivel cognitivo personal.
- b) **Estresores Biogenéticos:** son estímulos que se presentan como estresores que por su capacidad pueden producir diversos cambios biológicos, químicos en nuestro organismo que genera una respuesta rápida al estrés, ya sea en forma independiente de la situación del nivel cognitiva de la persona sobre una situación determinada.

Se define al estrés como un grupo de acciones fisiológicas, de emociones, de nivel cognitivo y de conducta que se pueden presentar ante diversas situaciones adversas y dañinas del comprendido, en la institución y alrededor de su labor que desempeña en su trabajo. Según el Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo (2002).

Según McGrath (2013), es un nivel de desequilibrio que se presenta entre los aspectos de demanda y nivel de capacidad de respuesta, considerando que luego del fracaso de esta situación se presentan considerables consecuencias. Dándose la idea que se viene viviendo una instancia que no se supera y que finalmente no se puede controlar, los cuales son factores que no le permite realizar correctamente sus funciones en su trabajo.

Se concluye el estrés siempre se va a dar en un momento dado dentro de la organización ya sea a causa de los diferentes estresores predominando los estresores intra-organizacionales, debiendo crear en cada empleado de manera eficaz aspectos positivos para poder enfrentar y adaptarse a los nuevos retos, exigencias y al cambio, que al lograr las metas se sienta con la satisfacción personal y laboral.

De acuerdo a Viejo & Gonzales (2013), existen diversos tipos de Estrés, existen dos tipos de estrés laboral:

- a) **El Episódico:** Este tipo se produce en forma momentánea, así podemos decir es un tipo de estrés que no se prolonga por muchos días y que después de enfrentarlo, y luchar se desvanecen todos los síntomas que lo motivaron, por ejemplo así tenemos cuando una persona ha perdido un familiar.
- b) **El Crónico:** Este tipo de estrés es aquel cuando una persona ya se encuentra en una situación de encontrarse sometido a diversas situaciones como por ejemplo tenemos: genera una ambiente de trabajo negativo, presenta sobre carga laboral, presenta alteración de sistema biológico, y compromete responsabilidades y toma de decisiones importantes.

El estrés crónico es aquel tipo de estrés que suele presentarse en forma continua siempre y cuando el trabajador sea súbdito de un jefe estresor, de forma permanente, ya que estos síntomas del estrés se dan cuando la persona se somete a diversas situaciones negativas ya que mientras esta persona no afronte estas situaciones de estresores, simplemente estos síntomas desaparecerán.

Según Ivancevich (2006), los estresores se pueden dividir en los tipos de nivel personal, en conjunto y de organización, y están orientadas básicamente a rol que se cumple o a las tareas que se presente desempeñar y también la visión global de labores dentro de una organización.

a. Los principales estresores a nivel individual son:

- **Ambigüedad de Rol:** Este nivel es cuando existe falta de identificación del trabajo que se pretende desempeñar, desconocimiento de los objetivos y así mismo del nivel de alcance de los mismos, dentro de la labor individual o personal, esto suele producir una insatisfacción, mayor preocupación, mínima confianza, genera presencia de estados de depresión, genera ansiedad en los trabajadores, sentimientos de angustia y finalmente se reduce a un bajo nivel de autoestima.
- **Conflicto de Rol:** Esto ocurre cuando se dan situaciones de dos o más presiones de rol y así también para el cumplimiento de un grupo de presiones hace dificultoso el cumplimiento de otro grupo de presiones, lo cual afecta en forma negativa en la satisfacción en el centro laboral, provocando diversos costos de índole persona y de nivel organizacional.
- **Sobrecarga de Trabajo:** este nivel suele ser muy cuantitativa, ya que los trabajadores suelen percibir que se les asigna muchos trabajo o muy poco tiempo para poder terminar o cumplir con una labor asignada, y también es cualitativa cuando los trabajadores piensan que no tienen la habilidad para poder desarrollar un determinado trabajo y que las normas son muy exigentes de la institución, lo cual produce diversos cambios biológicos, químicos y psicológicos en los trabajadores.
- **Estresores relativos al desarrollo de la carrera:** está comprendido con los aspectos de la interrelación de las personas con su clima laboral, podemos decir también la forma en que percibe la calidad del avance de su carrera a nivel profesional.

- **Responsabilidad por otras personas:** La responsabilidad por otros es estresante porque se debe considerar la toma de decisiones de otras personas de nivel negativo, a ello también considerar la sobrecarga que tiene en su trabajo.

b. Los estresores Organizacionales son:

- **Clima Organizacional:** El clima organizacional es generado por la estructura de la organización, las políticas implantadas, las relaciones de las personas y las metas que se pretenden lograr, de tal forma que el clima puede presentarse con un estilo cargado o suave.
- **Estructura Organizacional:** Es la jerarquía de poder y la autoridad de una organización, no causando para muchos estrés.
- **Territorio:** es el lugar individual o el espacio donde una persona realiza sus actividades, experimentan estrés si trabajan en territorios ajenos.
- **Tecnología:** Se refiere que la organización transforma los recursos y otros insumos en productos deseables.
- **Estresores por influencia del líder:** se entiende a las acciones, los estilos, los procedimientos del trabajo puedan participar como estresores, perjudicando el nivel de producción y de satisfacción laboral de los colaboradores.

c) Los estresores Grupales son:

- **Cohesión:** Es la fuerza de motivación y de atracción que permite la unión del grupo, provoca estrés cuando alejan a la personal del grupo.
- **Respaldo del Grupo:** A mayor respaldo o inadecuado, mayor estrés y viceversa. Estresor que se presenta cuando se comparten opiniones y emociones del grupo.
- **De acuerdo a los Signos del Estrés:** Los signos son la manifestación externa del estrés, puede manifestarse como un cambio en el modo en que se comportan las personas, cambio en la apariencia personal, la conducta o los hábitos.

Asimismo, Sanchez (2011), los Síntomas del Estrés Laboral: el estrés laboral siempre presenta diversas manifestaciones de tipo bioquímico, social y psicológico, podemos mencionar también que los cambios bioquímicos no son percibidos por las personas, mas no así los síntomas psicológicos los cuales si

pueden ser identificados por las personas, dentro de los síntomas más frecuente es la depresión y la ansiedad.

1.3.1.4 Consecuencias del Estrés:

Dentro de las consecuencias de un trabajador, entonces podemos deducir que un trabajador que presenta estrés generalmente síntomas o diversas expresiones tanto a nivel de movilidad y de comportamiento, dentro de ellas podemos manifestar a tener imprecisiones al momento de hablar, presencia de temblores, cierto tartamudeo, suele explotar en ciertos momentos, sentido de ansiedad, presenta el habla entrecortada, conductas agresivas, ausencia de apetito.

Consecuencias para la organización; este nivel de estrés siempre produce un desgaste en el trabajo, lo cual influye en forma negativa en las diferentes relaciones entre los compañeros de trabajo, así también en los niveles de rendimiento y la producción. También se puede impulsar a la presencia del estrés, el ausentismo laboral, la presencia de diversos accidentes laborales y también la incapacidad laboral, esto provoca que las instituciones presenten diversos problemas de consideración tanto en el área de planificación, en el área de logística y en el área de personal. De tal razón que es claramente cierto que el estrés genera un gran coste humano dentro del mundo laboral.

Velayos (2006), considera que se genera costes humanos por la presencia de la enfermedad, así como los aspectos accidentales, ausentismo laboral pero se puede llegar a un suicidio, esto representa un alto costo. Así también podemos encontrar que se generan otros gastos que son ocultos como por ejemplo, el quiebre de las relaciones entre compañeros de trabajo, los constantes giros de los puestos de trabajo, el bajo nivel en la creación de nuevos aportes en el trabajo, las agresiones constantes todo esto conlleva a un bajo nivel de vida de las personas.

Control y Prevención del Estrés: considerando que esta enfermedad de estrés puede originarse por causas múltiples, así también podemos considerar que las medidas de prevención o eliminar la enfermedad también pueden ser diversas, por lo cual se debe involucrar tanto al colaborador como a la institución.

Intervención sobre el trabajador: Se puede proveer al trabajador de varios recursos para afrontar al estrés a través de diferentes formas, así se sugiere realizar ejercicio físico, evitar el consumo de estimulantes como el alcohol, cafeína, entre otros, también se debe disminuir los contactos y la comunicación tranquila y/o agresora, lo que se recomienda es ser tolerante y mostrar cierto grado de respeto por las demás personas.

Intervención a la Organización: la intervención de las organizaciones deben estar dirigidas hacia forma estructural de la institución, al nivel de las comunicaciones, la toma de decisiones, la designación de las tareas al trabajador, los espacios físicos y los diversos medios para poder capacitar a los colaboradores.

1.3.1.5 Dimensiones del estres:

- **Fisiológico:** Son situaciones características del trabajo las cual suele tener una las características propias del trabajo que pueden tener un influjo directo o inverso significativo en el bienestar de nivel físico del colaborador en la salud, la cual se entiende como a influencia significativa positiva o negativa en el bienestar físico del trabajador en su salud, entendiéndose como el momento perfecto de una situación física y no solo como la falta de una enfermedad. Collado (2008).
- **Social:** se entiende como aquellos actos o acciones que se generan por su entorno laboral, que penetra el nivel familiar y social. Se puede percibir como un riesgo cuando el trabajo ocupa gran parte de su tiempo y esfuerzo, perjudicando así a la familia, lo cual afecta en forma negativa en lo familiar y personal. Cortes (2007).
- **Intelectual y del trabajo:** se consideran a los elementos que forman parte de la organización del trabajo, así como el tiempo que labora, la designación de labores, la determinación de funciones, el nivel de apoyo en el desarrollo de las tareas asignadas, la autonomía de cada colaborador. Collado (2008).
- **Psicoemocional:** se considera a los elementos del entorno del trabajo los cuales tienen la cualidad de involucrarse con las emociones y sentimientos del colaborador Cortes (2007).

1.3.1.6 Niveles del estrés:

- **LEVE:** En este nivel los síntomas son básicamente físicos como así tenemos simples dolores de cabeza, dolor de espalda, cierta contracción muscular, entre otros, etc. También suele presentarse el bajo rendimiento en el campo laboral, debido a la presencia del mal carácter, es más irritable, presencia de insomnio, síntomas de ansiedad y esto conduce en serios inconvenientes de atención en sus actividades.
- **MODERADO:** En este nivel ya el trabajador suele presentar dificultades con el sueño, ya no puede concentrarse con facilidad, deficiente comunicación, alteraciones en el peso, baja su deseo sexual, se vuelve pesimista, y esto se expresa en el trabajo mediante las faltas continuas al trabajo, mayor irritabilidad, mayor consumo de sustancias como alcohol, cigarros, café, etc. Mayor nivel de fatiga y sueles ser indiferentes a los problemas del trabajo.
- **SEVERO:** En este nivel el trabajador presenta un nivel bajo de rendimiento bajo de autoestima, el consumo de alcohol es mayor ya no hay mucho control en el consumo de otras sustancias, y se empiezan a manifestar mayores problemas físicos y hasta bilógicos en su cuerpo.

1.3.2 Variable 2: Desempeño Laboral

1.3.2.1 Definiciones

El desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, Villalobos (2007).

Así mismo Chiavenato (2000), nos indica:

“Que el desempeño laboral es la eficacia de los trabajadores que laboran en la institución, la cual siempre se hace importante para la institución, donde la persona funciona como un colaborador con gran labor desarrollada y su gran satisfacción. En tal análisis el desempeño laboral de los individuos está en función a su conducta y sus logros obtenidos”.

Davis, K. y Newstrom, J., El desempeño laboral es la forma como los integrantes de una institución laboran en forma eficaz, con el fin de lograr metas en común, condicionado a cumplir las reglas establecidas por la institución. Así podemos entender que esta definición esta en unión a plantear que el desempeño profesional está basado en que los trabajadores realizan su labor en forma eficiente, con el único objetivo de alcanzar los objetivos y las metas propuestas por la institución.

Leibovich, N. y Schufer, M. (2002). Define al desempeño laboral como una característica que se encuentra unido a los caracteres de cada individuo, donde se puede señalar a: habilidades, necesidades, capacidades de cada persona, las cuales interactúan entre sí, con el concepto de trabajo y con la organización, considerando así que el desempeño laboral viene a ser el resultado de la conjugación de todos estos aspectos.

El desempeño laboral es la actitud en que los trabajadores cumplen con su labor. Las cuales son evaluadas en el proceso de revisión de sus rendimientos, a través de la cual el trabajador considera diversos factores como su capacidad de líder, el uso del tiempo, las habilidades del trabajador y la productividad o el rendimiento laboral para poder evaluar a cada uno de los trabajadores en forma personal.

Estas evaluaciones de desempeño laboral generalmente se realizan una vez al año, y generalmente determina en la elegibilidad de un trabajador o no, o también nos permite decidir si es adecuado promoverlo a un cargo superior o ser despedido.

Es un procedimiento estructural y sistemático para influir, medir y evaluar sobre los méritos, conductas, y logros obtenidos en la labor realizada, así también el nivel de absentismo, con el único objetivo de determinar si el trabajador es productivo y en todo caso si podría mejorar su rendimiento laboral en la institución.

Las Competencias Para Evaluar el Desempeño laboral: “La competencia es la capacidad que tiene uno para afrontar con garantía situaciones problemáticas en un contexto académico o profesional determinado”.

De acuerdo a Ferraro, E. (2001), menciona que el desempeño laboral como un “Conjunto de actitudes, de conocimientos y de habilidades específicas que hacen a una persona capaz de llevar a cabo un trabajo para resolver un problema particular”.

La Unesco (1999), define como “Conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un desempeño, una función, una actividad o una tarea”.

Las competencias son capacidades para realizar acciones concretas, teniendo la disponibilidad inmediata de un grupo de conocimientos adecuados para su sabiduría (saber), además de contar con las destrezas y habilidades para poder desarrollar ciertas actividades (saber hacer), y la aptitud ligada a su concretización y el logro de resultados eficientes (querer hacer y hacer eficientemente) lo cual conllevara al éxito de un trabajo.

Las competencias laborales son las capacidades de los trabajadores para manejar el grupo de conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, también valores que se desarrollan en los diferentes procesos de educación y el nivel de conocimiento laboral para lograr una buena identidad y presentar las soluciones a los problemas que tiene en su desempeño en un espacio limitado de carga laboral.

1.3.2.2: Dimensiones

Dentro de las dimensiones bajo las cuales se puede evaluar el desempeño laboral identificado y propuesto por Bohórquez (2007), Chiavenato (2005), Milkovich y Boudreau (2002), están definidas como las competencias cognitivas, competencias actitudinales-sociales y competencias de capacidad técnica en el contexto de trabajo según el modelo de Gestión del

Desarrollo de Recursos Humanos del Trabajo en Salud, Ministerio de Salud-Lima (2011), elaborado por Dr. Carlos Alberto Tejada Noriega y colaboradores.

Competencias Cognitivas: Es un cumulo de habilidades de nivel mental, en el que el ser humano confluente toda la información obtenida por medio de los sentidos, en una organización de los conocimientos que genere sentido para él.

Es el **conocimiento** que se obtiene en forma literal o empírica y que puede ser analizada dentro del contexto mental en función a las experiencias vividas por la persona que posee estos conocimientos y que sirven como inicio cognitivo la cual permite poder trabajar diversas acciones o labores.

Las habilidades cognitivas son aquellas habilidades que se trabajan para ser analizadas y poder entender la información que se recibe, considerando como es el proceso y la estructura en la memoria. A partir de este punto de vista, podemos entender al aprendizaje como un grupo de sucesos que se presentan con la finalidad de lograr el análisis de la información recibida.

Nos permite poder alcanzar y entender las teorías de las diversas investigaciones a su alcance, nos permite poder realizar la aplicación de los conocimientos literales comprendidos, en la práctica y lograr solucionar inconvenientes en situaciones nuevas o poco conocidas, nos permite la integración de los conocimientos y retar la ambigüedad de presentar reflexiones desde una nueva información y poder tomar decisiones adecuadas para velar por la integridad de las personas, son habilidades de aprendizaje que consientan seguir analizando de forma franca, valorar los alcances naturales de las actividades para lograr el cuidado de las personas.

Nos permite poder evaluar a las personas según su diagnóstico, así también identificar. Analizar y solucionar los inconvenientes más habituales que se puedan presentar en los diversos servicios de atención, nivel para correlacionar el progreso de las personas y así tener en cuenta diferentes aspectos de cuidado, nos permite poder identificar las características de las personas, así también lograr el equipamiento y el buen funcionamiento de los instrumentos y equipos para un buen servicio al usuario.

Nos permite poder interpretar signos y síntomas de las personas, podemos planificar, y realizar cuidados de acuerdo a los síntomas de cada persona, para después concentrarla en los respectivos informes, nos permite poder desarrollar proyectos de investigación para el sector de salud a nivel de personas, familia y comunidad donde se consideren el planteamiento del diseño y la realización de experimentos, así también la interpretación de los resultados obtenidos y la obtención de las conclusiones.

Competencias Actitudinales y Sociales: son las características que presentan los individuos que logran que su conducta sea en forma especial satisfactoria ya sea en un entorno de empresa o de la organización donde desarrollan sus funciones.

Por lo tanto los individuos siempre tienden a concretar diversas labores o encargos, los cuales son motivados por los conocimientos y experiencias que tienen los individuos. Por tal motivo se hace necesario identificar las competencias de los individuos, para analizar las conductas de los individuos a la hora de realizar sus labores asignadas.

También se considera como la capacidad para prestar sustento emocional a la familia y a la comunidad, nivel de comunicación, entendimiento previo dominio de un lenguaje, don de tomar decisiones adecuadas y adecuarse a las situaciones que se presenten, nivel de relaciones interpersonales con los individuos, familia, grupo de trabajo, análisis psicológico de las personas, aplicación de las normas éticas de cada profesión, poder trabajar en equipo y en grupos de diversos profesionales.

Competencias de Capacidad Técnica: son aquellas habilidades que se encuentran orientadas a desarrollar un eficiente desempeño en sus respectivos puestos de trabajo, o el desempeño de una función determinada, por lo tanto podemos indicar que estas habilidades están relacionadas con los conocimientos técnicos y que permiten poder cumplir en forma técnica con el cumplimiento de las tareas específicas en una organización.

Es la potencialidad conseguida para lograr realizar las tareas o actividades en forma eficiente como producto del conocimiento de la teoría y de la práctica vivida de la persona, pudiendo definirla entonces como una dimensión que va en función a la parte técnica de la institución.

Además implica los conocimientos de las normas, técnicas y prácticas adecuadas para los respectivos tratamientos de las personas, también conocer las prácticas adecuadas para la atención de los respectivos tratamientos, tener conocimiento adecuado para las normas y medidas de la bioseguridad. Así en todos los tratamientos, aplicando las medidas de asepsia en la elaboración de los respectivos procedimientos.

1.4 Formulación del problema.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

1.4.2. Problemas específicos:

- P.E. 1** ¿Cuál es la relación entre Estrés y el conocimiento del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?
- P.E. 2** ¿Cuál es la relación entre Estrés y el compromiso del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?
- P.E. 3** ¿Cuál es la relación entre la dimensión fisiológica del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?
- P.E. 4** ¿Cuál es la relación entre la dimensión social del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?
- P.E. 5** ¿Cuál es la relación entre la dimensión intelectual del estrés y de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?
- P.E. 6** ¿Cuál es la relación entre la dimensión psicoemocional del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?

1.5 Justificación del estudio.

El presente trabajo de investigación está orientada a determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL, Mariscal Nieto, Moquegua 2018, particularmente respecto al desempeño laboral traducidos en compromiso y cumplimiento y respecto al estrés traducido en dimensiones como fisiológica, social, intelectual y psicoemocional, proporcionando información concreta y precisa respecto a los trabajadores en estudio, con fines netamente académicos y confirmar en el conocimiento de la ciencia y las humanidades.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H1: Existe relación significativa Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas:

H.E.1. Existe relación significativa entre Estrés y el conocimiento del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H.E.2. Existe relación significativa entre Estrés y el compromiso del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H.E.3. Existe relación significativa entre la dimensión fisiológica del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H.E.4. Existe relación significativa entre la dimensión social del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

H.E.5. Existe relación significativa entre la dimensión intelectual del estrés y de

trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

- H.E.6.** Existe relación significativa entre la dimensión psicoemocional del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

1.7 Objetivo.

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

- O.E.1.** Determinar la relación entre Estrés y el conocimiento del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- O.E.2.** Determinar la relación entre Estrés y el compromiso del desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- O.E.3.** Determinar la relación entre la dimensión fisiológica del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- O.E.4.** Determinar la relación entre la dimensión social del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- O.E.5.** Determinar la relación entre la dimensión intelectual del estrés y de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- O.E.6.** Determinar la relación entre la dimensión psicoemocional del estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

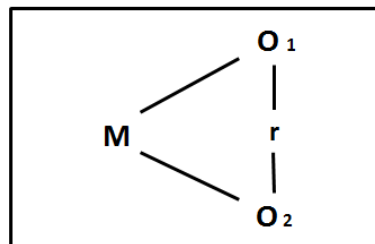
II. METODO

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACION

La tesis tiene como diseño de investigación No Experimental, transversal, descriptivo Correlacional, precisando determinar la relación y correlación que existe entre variables.

Este estudio se inscribe en el marco del enfoque cuantitativo (Velásquez y Rey, 2001), en la medida que recurre a tres procedimientos que identifican a este enfoque: la operacionalización de las variables como constructos medibles; la búsqueda de una relación estadística entre las variables; y la contrastación de hipótesis en función del nivel de significancia (Campos, 2011). En ese sentido, su alcance, lo identifica como investigación correlacional, en la medida que procura establecer una relación entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El diseño de prueba de las hipótesis se representa de la siguiente manera:



Donde: M: Muestra

O₁: Medición de la variable 1: Estrés

O₂: Medición de la variable 2: Desempeño laboral

r: Coeficiente de correlación.

2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACION

Tabla 1

Operacionalizacion de la Variable 1: Estrés y Variable 2: Desempeño laboral.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Variable 1. Estrés	Es un estado de tensión y presión ante situaciones exigentes que sobrepasan por encima de sus capacidades manifestadas con síntomas psicológicos y físicos trayendo consecuencias que afectan al individuo. (Comin, De la fuente, & Garcia , 2012)	El estrés se mide a través de 3 dimensiones: Fisiológico, social, intelectual y del trabajo y psicoemocional, de acuerdo a Beleños y Ucros (2014), cuenta con 8 indicadores, a través de 30 items con una esvalade medicon ordinal.	Fisiológico	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra dolores físicos y psicológicos permanentemente - Presenta falta de sueño y apetito usualmente 	Ordinal
			Social	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza reuniones familiares y laborales ocasionalmente - Crea interés por relacionarse con las personas 	
			Intelectual y del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrolla conocimiento y habilidades - Presenta capacidad de resolver problemas 	
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Villalobos (2007).	El desempeño laboral se mide en base a 2 dimensiones: Conocimiento y compromiso de acuerdo a Choquehuanca (2015), cuenta con 7 indicadores, a través de 30 items con una escalade medicon ordinal.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en el trabajo - Capacidad para resolver situaciones adversas - Capacidad para innovar 	Ordinal
			Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Cantidad de trabajo realizado - Esmero en el trabajo - Capacidad de hacer 	

Fuente: Elaboración propia

2.3 POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO

2.3.1 Poblacion:

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010): "Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 174).

La población está constituida por 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

TABLA 02:

Distribución de la población de trabajadores administrativos

Áreas	Población
Trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto	46
Total	46

FUENTE: Elaboración propia en base a CAP – 2018 de la UGEL “MN”.

2.3.2 Muestra:

Para (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). "Sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de la población." (p. 173).

En la presente tesis se trabajó con el mismo tamaño poblacional $n=46$ trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local “Mariscal Nieto” - Moquegua, sin efectuar selección aleatoria de los elementos que la conforman; obteniendo por lo tanto el cálculo de los parámetros poblacionales.

2.3.3 Muestreo:

El Muestreo es la técnica para la selección de una muestra a partir de una población. (Vara, 2010, p.210). El muestreo es no probabilístico, ya que el 100% de la población forma parte del estudio.

2.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE COLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

2.4.1 La técnica:

Para recoger los datos de las variables de estrés y desempeño laboral, se utilizará la encuesta.

2.4.2 Instrumento:

Para el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumentos el cuestionario, cuyos datos fueron tomados del personal que labora en la Unidad de Gestión Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, estos instrumentos nos van a permitir medir y evaluar aspectos que se encuentran muy relacionados al estrés, desde las dimensiones siguientes: Fisiológico, Social, intelectual y del trabajo y psicoemocional.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 1:

Autora: Br. Ilie Denny Zea Capa

Procedencia: Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo

Aplicación: El presente instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo al personal de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Propósito: Recopilar información sobre el estrés que se presenta en el personal administrativo de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Descripción del instrumento

La escala de desarrollo de la Variable estrés en las Dimensiones: fisiológico (2 indicadores), Social (2 indicadores), intelectual y del trabajo (2 indicadores) y psicoemocional (1 indicadores), medido a través de una escala ordinal.

Información General

El presente instrumento es una escala, que tiene el propósito medir las dimensiones de la variable estrés, ha sido con la finalidad de investigar, la información recopilada serán tratados con absoluta reserva y es de carácter anónimo. Los resultados permitirán establecer niveles: muy bajo, bajo, alto y muy alto.

Instrucciones

El presente instrumento contiene una serie de preguntas (30), piensa en cada una de las respuestas y elige la alternativa, marcando con un aspa dentro del recuadro, no existen respuestas correctas ni incorrectas, todas son válidas; por lo que no deje de responder ninguna respuesta.

Normas de puntuación y corrección

Ejemplo para calificar el instrumento (cuestionario) codificar las alternativas de respuesta si el caso fuera:

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

Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene de 30 ítems distribuidos en puntaje, niveles y su respectiva descripción sería.

Fisiológico: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.

Social: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 8, 9, 10, 11.

Intelectual y del trabajo: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.

Psicoemocional: debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

Puntaje total se consigue con la sumatoria de A+B+C+D

Tabla 4: Baremos de Estrés

Puntaje	Categoría	Descripción
120 a 150	Muy alto	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, se encuentra totalmente afectado con esta enfermedad, impidiéndole cumplir con sus actividades, incluso ya presenta complicaciones fisiológicamente.
90 a 119	Alto	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, muestra ya síntomas más visibles en la forma de actuar y cumplimiento con sus actividades.
60 a 89	Bajo	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, realizan sus actividades presentandose ya síntomas de estrs en ellos trabajadores.
31 a 59	Muy bajo	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, realizan sus actividades en forma normal, existiendo un nivel de estrés muy bajo.

Fuente: Elaboración propia.

DATOS INFORMATIVOS INSTRUMENTO 2:

Autora: Br. Ilie Denny Zea Capa

Procedencia: Estudiante de la Universidad Cesar Vallejo.

Aplicación: El presente instrumento se elaboró con el fin de aplicarlo con el fin de aplicarlo a los trabajadores de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Propósito: Recopilar información sobre el desempeño laboral que se presenta con el fin de aplicarlo a los trabajadores de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Descripción del instrumento

La escala de desarrollo de la Variable Desempeño laboral en las Dimensiones: Conocimiento (3 indicadores) y compromiso (4 indicadores), Medido en la escala ordinal.

Instrucciones

El presente instrumento contiene una serie de preguntas (30), piensa en cada una de las respuestas y elige la alternativa, marcando con un aspa dentro del recuadro, no existen respuestas correctas ni incorrectas, todas son válidas; por lo que no deje de responder ninguna respuesta

Normas de puntuación y corrección

Ejemplo para calificar el instrumento (cuestionario) codificar las alternativas de respuestas si el caso fuera:

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

Baremos de interpretación

Si el instrumento contiene 30 ítems distribuidos en puntaje y niveles y su respectiva descripción seria.

Conocimiento: Debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12, 13, 14, 15.

Compromiso: Debe sumar los números con los que ha valorado la pregunta 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

Puntaje total se consigue con la sumatoria de A+B

Tabla 5: Baremos Desempeño laboral

Puntaje	Categoría	Descripción
120 a 150	Muy bueno	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, tienen muy buen desempeño laboral
90 a 119	Bueno	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, tienen buen desempeño laboral
60 a 89	Bajo	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, su desempeño laboral es bajo debido a la existencia de síntomas del estrés.
30 a 59	Muy bajo	Los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Local Mariscal Nieto, Moquegua 2018, presentan un desempeño laboral muy bajo debido a la existencia de un estrés severo en el personal.

Fuente: Elaboración propia.

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1 Validación:

En aras de conocer si los instrumentos de recolección de datos son válidos, se validó con dos profesionales con grado de Magister, los cuales en aplicación de la técnica de Juicio de Expertos, validaron los instrumentos, por lo que la constancia firmada se adjunta como anexo.

2.4.3.2 Confiabilidad:

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (p. 200).

La confiabilidad de los instrumentos sobre estrés y desempeño laboral, se determinará mediante el “Alfa de Cronbach”.

La confiabilidad de los instrumentos se consiguió aplicando en una muestra piloto de 10 trabajadores con las mismas características de la población, logrando lo siguiente:

Tabla 3.

Análisis de fiabilidad sobre la Prueba Piloto de Estrés. (SPSS v23)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	30

Fuente: Elaboración propia: Base de datos de Investigación

Tabla 4.

Análisis de fiabilidad sobre la Prueba Piloto de Desempeño Laboral. (SPSS v23)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	30

Fuente: Elaboración propia: Base de datos de Investigación

Se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0,956 para la variable estrés y 0.925 para la variable desempeño laboral, los instrumentos tiene una excelente confiabilidad y procede su aplicación inmediatamente.

2.5 METODOS DE ANALISIS DE DATOS

Los datos estadísticos por estar en escala ordinal se trabajaran en base a las tablas de distribución de frecuencia, gráficos estadísticos y para la prueba de hipótesis se trabajara con el coeficiente de correlación de r de Pearson.

2.6 ASPECTOS ETICOS

Se tendrá la autorización de las autoridades responsables de UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, los cuestionarios utilizados serán aplicados en forma anónima y los datos serán respetados hasta el final del estudio.

III. RESULTADOS

3.1 Estadística descriptiva

En la siguiente tabla presentamos el consolidado para la variable estrés, de acuerdo a los datos obtenidos en función al instrumento aplicado a los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local Mariscal Nieto, 2018.

Tabla 6.
Nivel de la Variable Estrés de los trabajadpres administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	19	41.30
Bajo	19	41.30
Bueno	8	17.39
Muy bueno	0	0.00
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

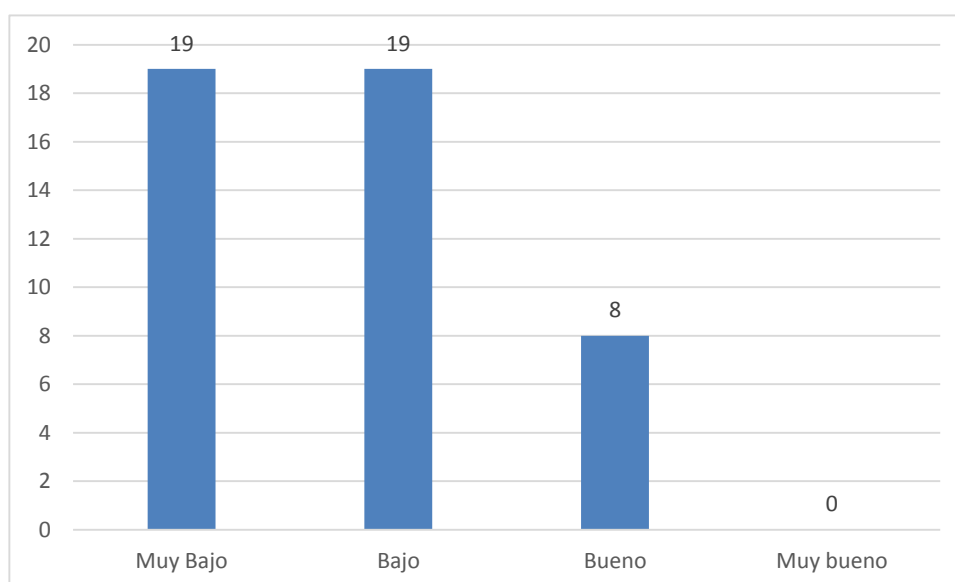


Figura 1: Nivel de la Variable Estrés de los trabajadpres administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 06 y la figura 01, se puede observar que los niveles de la variable N° 1 Estrés de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, un 41.30% (19 trabajadores), de la población en estudio, manifiestan tener un estrés bajo y muy bajo, así también un 17,39% (8 trabajadores) manifiestan tener un estrés de nivel bueno, siendo este un menor porcentaje, por tanto podemos indicar que los trabajadores administrativos presentan un nivel bajo en un 82%, lo que indica que los trabajadores están cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen desempeño laboral. Esta evaluación se realizó desde las siguientes dimensiones: aspectos fisiológicos, social, intelectual y del trabajo y psico emocional mostrando a nivel general que nuestra variable estrés se encuentra en los niveles bajos.

Tabla N° 7
Niveles de la Dimensión 1: Aspectos fisiológicos

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	12	26.09
Bajo	21	45.65
Bueno	11	23.91
Muy bueno	2	4.35
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

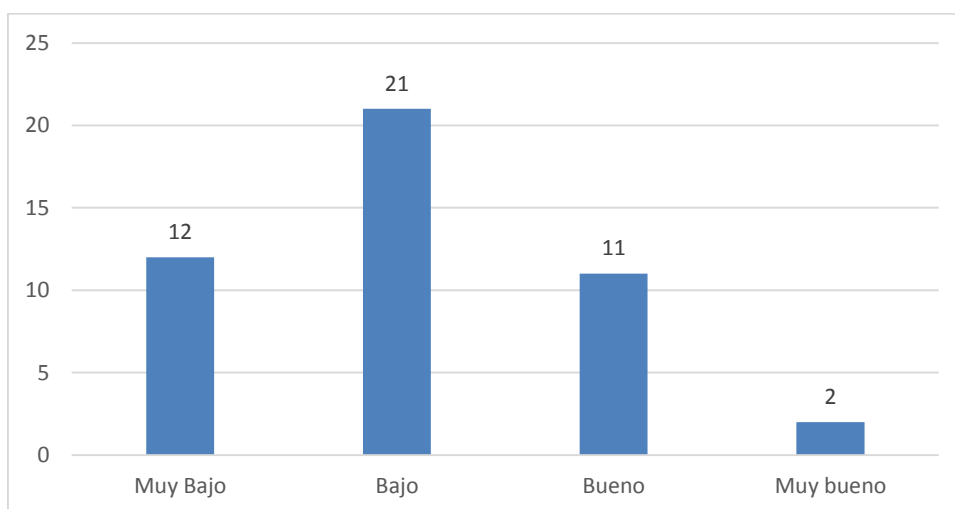


Figura 2: Niveles de la dimensión 1 aspectos fisiológicos

Fuente; Tabla 7

Interpretación:

De acuerdo a la tabla N° 07 y la figura N° 02, se puede observar que los niveles para la dimensión fisiológica de la variable N° 1 Estrés de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, de los cuales un 45.65% (21 trabajadores) de la población en estudio, manifiestan tener un estrés fisiológico bajo, un 26% (12 trabajadores) manifiestan tener un estrés muy bajo y 23% (11 trabajadores) presentan un nivel de estrés bueno, por tanto más del 71% de los trabajadores presentan un nivel bajo o muy bajo, lo que permite que los colaboradores puedan trabajar en forma adecuada y poder aportar al desarrollo de la institución. Lo que nos permite indicar que los trabajadores presentan una salud adecuada y tiene el cuidado correspondiente para poder desarrollar un trabajo eficiente.

Tabla N° 8
Niveles de la Dimensión 2: Social

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	28	60.87
Bajo	13	28.26
Bueno	5	10.87
Muy bueno	0	0.00
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

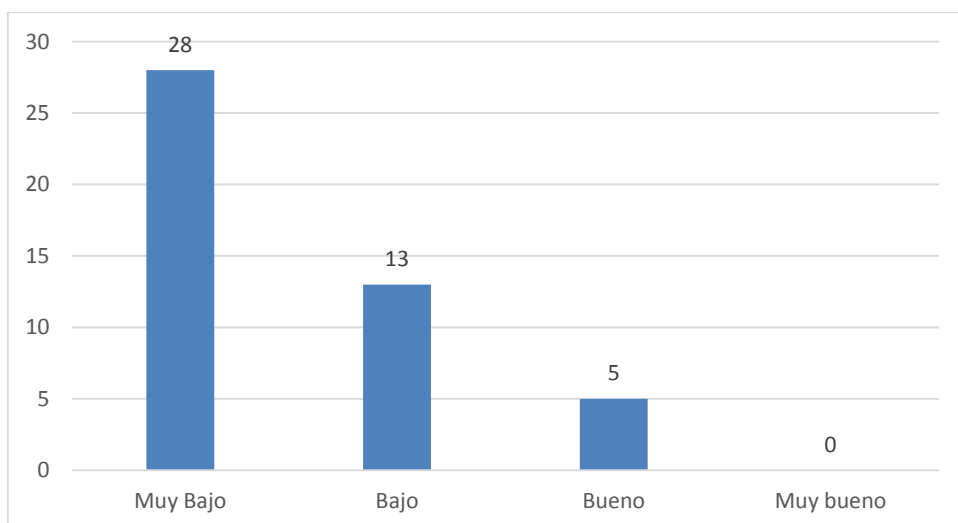


Figura 3: Niveles de la dimensión 2 aspectos sociales

Fuente; Tabla 8

Interpretación:

Según la Tabla N° 08 y la Figura N° 03, se puede apreciar que los niveles para la dimensión social de la variable N° 1 Estrés de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, de los cuales un 60% (28 trabajadores) de la población en estudio, manifiestan tener un estrés social muy bajo, un 28% (13 trabajadores) manifiestan tener un estrés bajo y un 10% (5 trabajadores) presentan un nivel de estrés bueno, por tanto más del 80% de los trabajadores presentan un nivel bajo o muy bajo, lo que permite que la mayoría de los colaboradores manifiestan tener un estrés mínimo, ya que esto les permite poder relacionarse mejor con las personas, puedan interactuar adecuadamente, y esto conlleva a poder cumplir las metas trazadas.

Tabla N° 9

Niveles de la Dimensión 3: Intelectual y del trabajo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	13	28.26
Bajo	22	47.83
Bueno	10	21.74
Muy bueno	1	2.17
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

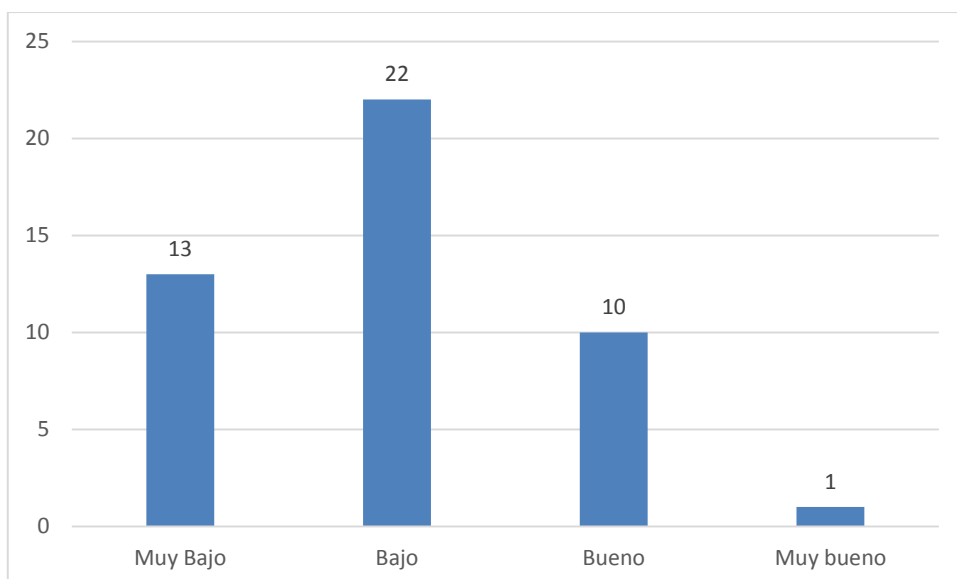


Figura 4: Niveles de la dimensión 3 aspecto intelectual y de trabajo

Fuente; Tabla 9

Interpretación:

Según la Tabla N° 09 y la Figura N° 04, se puede apreciar que los niveles para la dimensión intelectual y del trabajo de la variable N° 1 Estrés de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, de los cuales un 47% (22 trabajadores) de la población en estudio, manifiestan tener un estrés intelectual y del trabajo bajo, un 28% (13 trabajadores) manifiestan tener un estrés muy bajo y un 20% (10 trabajadores) presentan un nivel de estrés bueno, por tanto más del 75% de los trabajadores presentan un nivel bajo o muy bajo, lo que permite que en la institución los trabajadores presenten buen nivel de rendimiento, cumplan con sus labores adecuadamente y su capacidad en cada uno de ellos es idónea para los puestos correspondientes, logrando así el éxito en la institución.

Tabla N° 10
Niveles de la Dimensión 4: Aspectos psicoemocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	28	60.87
Bajo	14	30.43
Bueno	3	6.52
Muy bueno	1	2.17
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

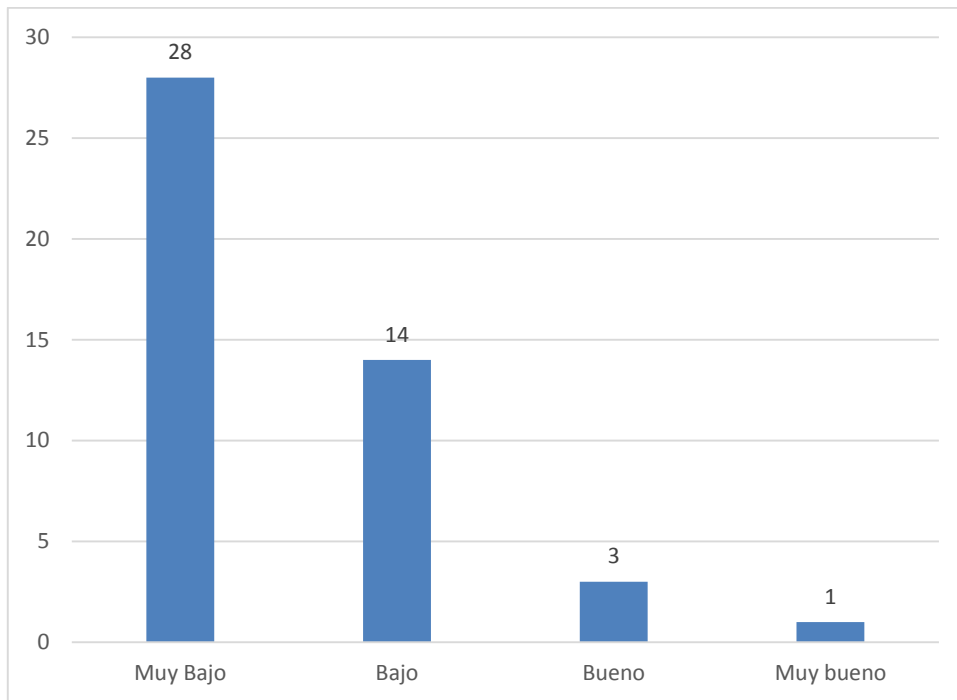


Figura 5: Niveles de la dimensión 4 aspecto psicoemocional
Fuente; Tabla 10

Interpretación:

Según la Tabla N° 10 y la Figura N° 05, se puede apreciar que los niveles para la dimensión psicoemocional de la variable N° 1 Estrés de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, de los cuales un 60% (28 trabajadores) de la población en estudio, manifiestan tener un estrés psicoemocional muy bajo, un 30% (14 trabajadores) manifiestan tener un estrés bajo y un 6% (3 trabajadores) presentan un nivel de estrés bueno, por tanto más del 90% de los trabajadores presentan un nivel bajo o muy bajo, lo que permite establecer que presentan un buen nivel de comportamiento con los demás compañeros de trabajo, lo cual se maneja de manera adecuada lo que redundará en un buen ambiente de trabajo y colaboración y entendimiento entre los colaboradores de la institución. Los trabajadores presentan un aspecto psicoemocional adecuado lo que conlleva a que pueda existir una empatía entre los trabajadores, buena comunicación, buenas relaciones, buen nivel de confianza lo que permite poder desempeñar mejor sus funciones.

Tabla N° 11
Niveles de la Variable 2: Desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00
Bajo	0	0.00
Bueno	24	52.17
Muy bueno	22	47.83
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

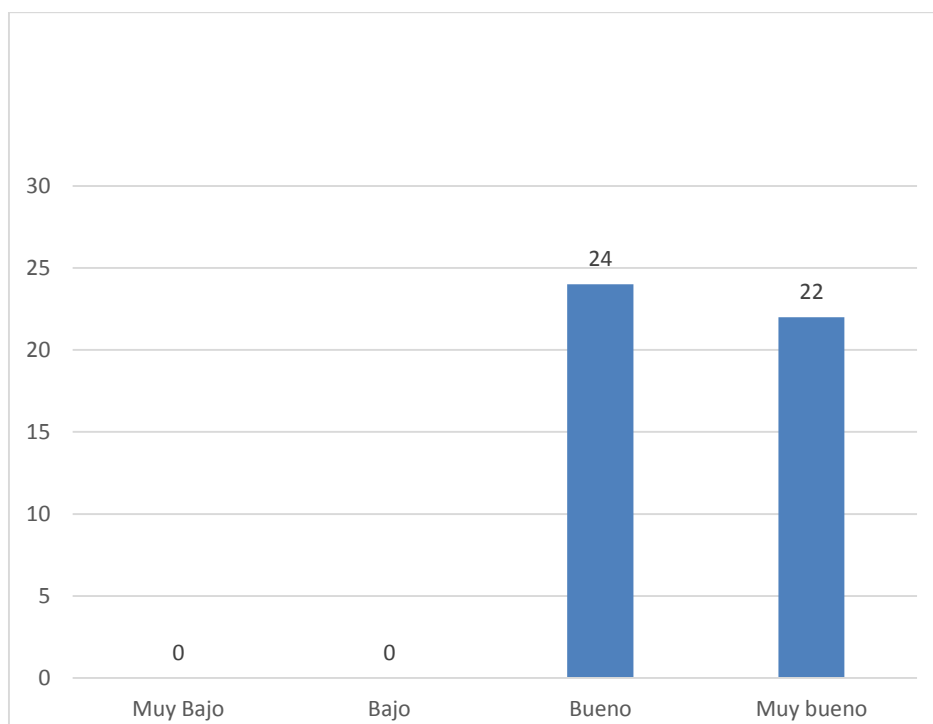


Figura 2: Niveles de la variable 2 desempeño laboral
Fuente; Tabla 11

Interpretación:

Según la Tabla N° 11 y la Figura N° 06, se puede apreciar que los niveles de la variable N° 2 Desempeño laboral de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, tenemos que un 52% (24 trabajadores) manifiestan tener un nivel de desempeño laboral bueno y 47% (22 trabajadores) indican un nivel de desempeño laboral muy bueno, no existe nivel bajo ni muy bajo.

Analisis:

De acuerdo a los datos obtenidos podemos indicar que los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, presentan un desempeño laboral adecuado considerando que se viene cumpliendo bien con las diferentes funciones, dentro de las dimensiones de conocimiento y compromiso, considerando asi que se viene cumpliendo con las diferentes actividades con mucha responsabilidad y generan un buen ambiente de trabajo, hay confianza entre los compañeros lo cual permite que se logre un buen desempeño laboral.

Tabla N° 12
Niveles de la Dimensión 1: Conocimiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00
Bajo	4	8.70
Bueno	24	52.17
Muy bueno	18	39.13
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

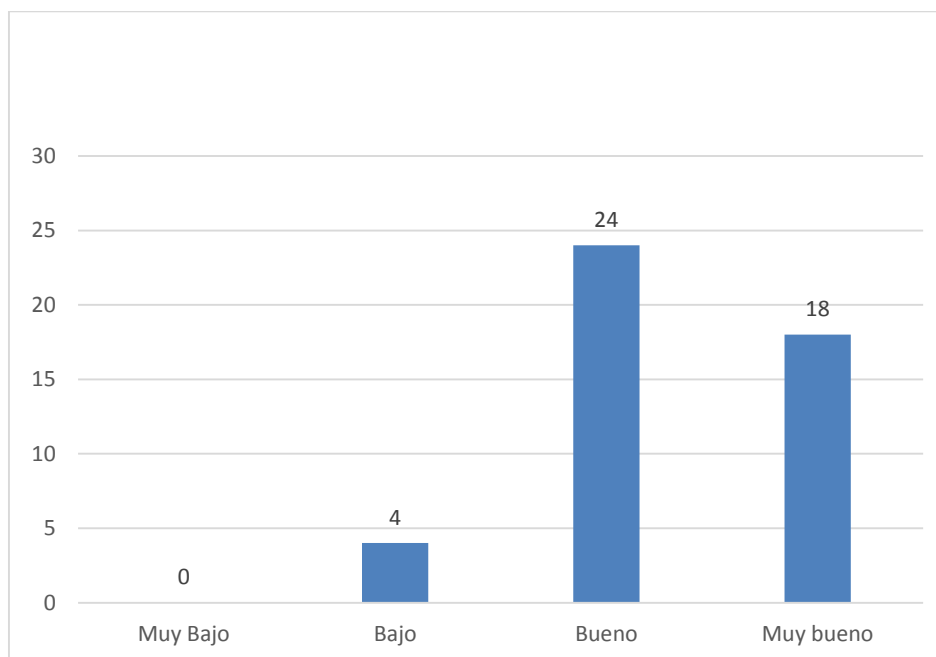


Figura 7: Niveles de la dimensión 1 conocimiento

Fuente; Tabla 12

Interpretación:

Según la Tabla N° 12 y la Figura N° 07, se puede apreciar que los niveles de la dimensión conocimiento de la variable N° 2 desempeño laboral de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, tenemos que un 52% (24 trabajadores) manifiestan tener un nivel de conocimiento bueno y 39% (18 trabajadores) indican un nivel de conocimiento muy bueno, siendo el resto de menor recuento.

Análisis:

Así nos indica que los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, tienen buen conocimiento de las diferentes actividades que se encuentran programadas.

Así mismo conocen bien los principios, la misión, los objetivos, las metas planteadas por la institución por ende también los profesionales tienen conocimiento adecuado para cumplir con las funciones en las diferentes áreas.

Tabla N° 13
Niveles de la Dimensión 2: Compromiso

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	0	0.00
Bajo	0	0.00
Bueno	19	41.30
Muy bueno	27	58.70
TOTAL	46	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado base de datos de la investigadora

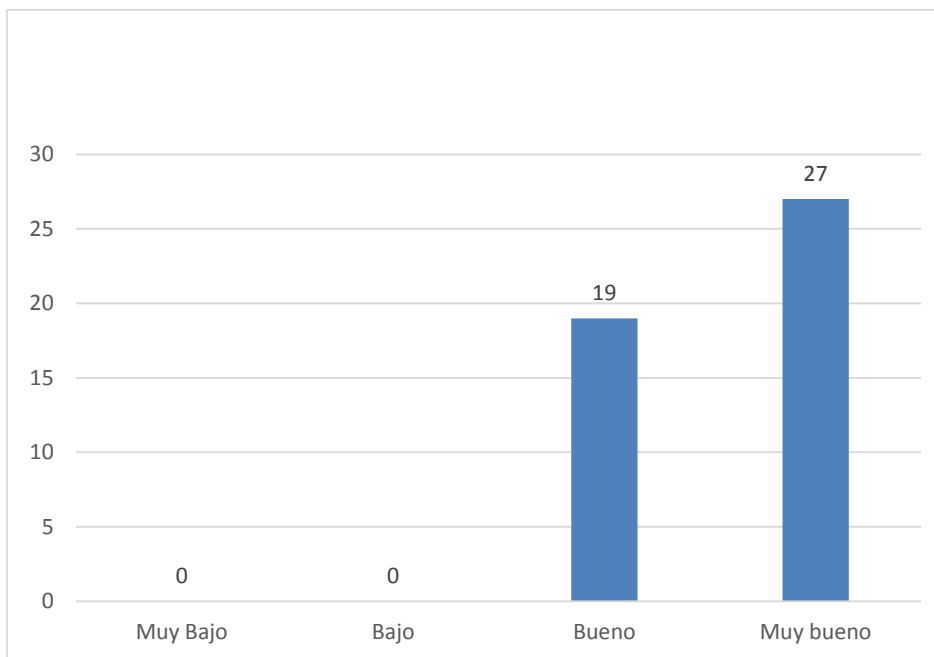


Figura 8: Niveles de la dimensión 2 compromiso
Fuente; Tabla 13

Interpretación:

Según la Tabla N° 13 y la Figura N° 8, se puede apreciar que los niveles de la dimensión compromiso de la variable N° 2 desempeño laboral de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, tenemos que un 58% (27 trabajadores) manifiestan tener un nivel de compromiso muy bueno y 41% (19 trabajadores) indican un nivel de compromiso bueno, no registra datos para las opciones bajo y muybajo.

Análisis:

Así nos indica que los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, tienen buen compromiso con las diferentes actividades que se encuentran programadas. Manifestando que los trabajadores se encuentran bien comprometidos con el buen desarrollo de la institución, así mismo se sienten muy identificados con los logros programados en la institución.

3.2 Prueba de normalidad

Esta prueba se realiza para conocer el comportamiento de los datos y saber si son paramétrico o no paramétricos en el estrés y desempeño laboral.

Planteamiento de las hipótesis:

Ho: la distribución de la muestra no difiere de la normalidad.

Ha: La distribución de la muestra si difiere de la normalidad.

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

Nivel de significancia:

Trabajaré con un nivel de significancia= 5% (p-valor= 0.05)

Tabla N° 14

Prueba de Shapiro wilk para una muestra

		Estres laboral	Desempeño laboral
N		46	46
Parámetros normales ^{a,b}	Media	68,2609	118,1957
	Desviación estándar	19,28089	13,36599
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,094	,069
	Positivo	,094	,064
	Negativo	-,077	-,069
Estadístico de prueba		,094	,069
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Análisis:

Dando lectura a la tabla 14: la significancia obtenida sig.=0,200, para ambas variables tanto para estrés y desempeño laboral, lo cual se interpreta de la siguiente manera: la distribución de la muestra de estrés y desempeño laboral no difieren de la normalidad, por tanto se concluye en rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula, que nos indica que la distribución de la muestra de las variable de estrés y desempeño laboral es normal

3.3 Contratación de hipótesis

El proceso que permite efectuar el contraste de hipótesis demanda de ciertos procedimientos. Asimismo, se verificó los planteamientos de diversos autores y cada uno de ellos con sus respectivas características y particularidades, motivo por el cual fue necesario decidir por uno de ellos para ser aplicado en la investigación.

Teniendo como referencia a (Hernandez, 2010) se tiene la siguiente equivalencia (p.453):

Correlación negativa perfecta: -1
Correlación negativa muy fuerte: -0,90 a -0,99
Correlación negativa fuerte: -0,75 a -0,89
Correlación negativa media: -0,50 a -0,74
Correlación negativa débil: -0,25 a -0,49
Correlación negativa muy débil: -0,10 a -0,24
No existe correlación alguna: -0,09 a +0,09
Correlación positiva muy débil: +0,10 a +0,24
Correlación positiva débil: +0,25 a +0,49
Correlación positiva media: +0,50 a +0,74
Correlación positiva fuerte: +0,75 a +0,89
Correlación positiva muy fuerte: +0,90 a +0,99
Correlación positiva perfecta: +1

3.3.1 Hipótesis General

a) Planteamiento de hipótesis General

- ✓ **Hipótesis nula:** H_0 : No existe relación significativa Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- ✓ **Hipótesis alterna:** H_1 : Existe relación significativa Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tabla 15:
Coficiente de correlación hipótesis general

		Estres	Desempeño laboral
Estres	Correlación de Pearson	1	-,379**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	46	46
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,379**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	46	46

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Y puesto que la r de Pearson es $-0,379$, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis general.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa débil altamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

a) Planteamiento de la Hipótesis específica N° 01:

- ✓ **Hipótesis nula:** H_0 No Existe relación significativa entre Estrés y la dimensión y la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- ✓ **Hipótesis alterna:** H_1 : Existe relación significativa entre Estrés y la dimensión y la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tabla 16:
Coefficiente de correlación hipótesis específica 1

		Estres	Conocimiento
Estres	Correlación de Pearson	1	-,369*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	46	46
Conocimiento	Correlación de Pearson	-,369*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	46	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Y puesto que la r de Pearson es -0,369, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 1.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa significativa entre el estrés y conocimiento en los en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

b) Planteamiento de la Hipótesis específica N° 02:

- ✓ **Hipótesis nula:** H_0 No existe relación significativa entre Estrés y la dimensión compromiso de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- ✓ **Hipótesis alterna:** H_1 : Existe relación significativa entre Estrés y la dimensión compromiso de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tabla 17:

Coefficiente de correlación hipótesis específica 2

		Estres	Compromiso
Estres	Correlación de Pearson	1	-,333*
	Sig. (bilateral)		,024
	N	46	46
Compromiso	Correlación de Pearson	-,333*	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	46	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Y puesto que la r de Pearson es -0,333, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 2.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa significativa entre el estrés y compromiso en los en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

c) Planteamiento de la Hipótesis específica N° 03:

- ✓ **Hipótesis nula (Ho):** No Existe relación significativa entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- ✓ **Hipótesis alterna (H1):** Existe relación significativa entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tabla 18:
Coeficiente de correlación hipótesis específica 3

		Dimencion fisiologico	Desempeño laboral
Dimencion fisiologico	Correlación de Pearson	1	-,349*
	Sig. (bilateral)		,018
	N	46	46
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,349*	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	46	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Y puesto que la r de Pearson es -0,349, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 3.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Hi).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa significativa entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

d) Planteamiento de la Hipótesis específica N° 04:

Hipótesis nula: H_0 No Existe relación significativa entre la dimensión social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Hipótesis alterna: H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tabla 19:

Coefficiente de correlación hipótesis específica 4

		Dimension social	Desempeño laboral
Dimension social	Correlación de Pearson	1	-,363*
	Sig. (bilateral)		,013
	N	46	46
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,363*	1
	Sig. (bilateral)	,013	
	N	46	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Y puesto que la r de Pearson es -0,363, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 4.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa significativa entre la dimensión social y el desempeño laboral en los en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

e) Planteamiento de la Hipótesis específica N° 05:

- ✓ **Hipótesis nula:** H_0 No Existe relación significativa entre la dimensión intelectual y de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

- ✓ **Hipótesis alterna:** H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión intelectual y de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tabla 20:
Coefficiente de correlación hipótesis específica 5

		Dimensión intelectual y del trabajo	Desempeño laboral
Dimensión intelectual y del trabajo	Correlación de Pearson	1	-,369*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	46	46
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,369*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	46	46

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Y puesto que la r de Pearson es -0,369, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 1.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa significativa entre la dimensión intelectual y de trabajo y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

f) Planteamiento de la Hipótesis específica N° 06:

- ✓ **Hipótesis nula:** H_0 . No existe relación significativa entre la dimensión psicoemocional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- ✓ **Hipótesis alterna:** H_1 : Existe relación significativa entre la dimensión psicoemocional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tabla 21:
Coeficiente de correlación hipótesis específica 6

		Dimencion psicoemocional	Desempeño laboral
Dimencion psicoemocional	Correlación de Pearson	1	-,389**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	46	46
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,389**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	46	46

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Y puesto que la r de Pearson es -0,389, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis específica 6.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa muy significativa entre la dimensión psicoemocional y desempeño laboral en los en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

VI. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que un 41.30%, de la población en estudio, manifiestan tener un estrés bajo y muy bajo, así también un 17,39% manifiestan tener un estrés de nivel bueno, siendo este un menor porcentaje, por tanto podemos indicar que los trabajadores administrativos presentan un nivel bajo en un 82%, lo que indica que los trabajadores están cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen desempeño laboral. Esta variable ha sido analizada a través de 4 dimensiones: tenemos la dimensión fisiológica, dimensión social, dimensión intelectual y del trabajo y dimensión psicoemocional, lo que indica que los colaboradores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen desempeño laboral. Considerando que dichas dimensiones en estudio permiten entender los niveles de situación en los que se encuentra cada trabajador en diferentes aspectos tanto internos como externos, a nivel no solo del trabajo sino también a nivel familiar por ello concluimos que el estrés encontrado en el presente estudio es bajo lo cual permite que la institución pueda lograr sus objetivos y metas trazadas de forma eficaz y eficiente, estos resultados obtenidos se sustentan con lo analizado por (Beleño y Ucross, 2014), quien según su tesis denominada *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*, analizó a un grupo constituido por 227 trabajadores administrativos de la Universidad, quien concluyó que los trabajadores no presentan síntomas de estrés, sin embargo si se encuentran expuestos a ciertos factores de riesgo tanto intralaboral como extralaboral, por lo que se hace necesario poder considerar diversas estrategias para minimizar los niveles de prevalencia de riesgo en los aspectos como control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales. Por ello se sugiere que en la institución se pueda mantener siempre un clima adecuado de trabajo, los ambientes también deben reunir las condiciones necesarias que les permita poder desarrollar adecuadamente sus actividades, los funcionarios siempre deben tener características de buenos líderes que le puedan brindar confianza e importancia a los trabajadores. Así también podemos citar a (Conde, 2009) quien indica que el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Es decir que necesariamente se tienen que presentar estímulos para poder generar la presencia del estrés entre los trabajadores, sin embargo resaltamos que en la institución de estudio no hay presencia de ningún estímulo que genere estrés, al contrario se desarrollan estrategias que anulen estos estímulos posibles.

V. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó como conclusión general que existe correlación negativa débil entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,379; un valor $p = 0,009$; lo cual indica una relación altamente significativa ya que el p-valor es menor a 0,01.
2. En esta tesis se determinó como conclusión especifica 1 que existe correlación negativa débil entre el estrés y conocimiento de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,369; un valor $p = 0,012$; lo cual indica una relación significativa ya que el p-valor es menor a 0,05.

wwwwwwwww

3. En esta tesis se determinó como conclusión especifica 2 que existe correlación negativa débil entre el estrés y compromiso de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,333; un valor $p = 0,024$; lo cual indica una relación significativa ya que el p-valor es menor a 0,05.
4. En esta tesis se determinó como conclusión especifica 3 que existe correlación negativa débil entre la dimensión fisiológico y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,349; un valor $p = 0,018$; lo cual indica una relación significativa ya que el p-valor es menor a 0,05.
5. En esta tesis se determinó como conclusión especifica 4 que existe correlación negativa débil entre la dimensión social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,363; un valor $p = 0,013$; lo cual indica una relación significativa ya que el p-valor es menor a 0,05.
6. En esta tesis se determinó como conclusión especifica 5 que existe correlación negativa débil entre la dimensión intelectual y del trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,369; un valor $p = 0,012$; lo cual indica

una relación significativa ya que el p-valor es menor a 0,05.

7. En esta tesis se determinó como conclusión específica 6 que existe correlación negativa débil entre la dimensión psicoemocional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,389; un valor $p = 0,008$; lo cual indica una relación altamente significativa ya que el p-valor es menor a 0,01.

VI. RECOMENDACIONES

1. A los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, se encuentra un nivel de estrés bajo por tanto, muy buen desempeño laboral en los trabajadores de la institución, por lo que se recomienda que se mantenga estos indicadores para seguir con este buen desempeño laboral y con la tendencia a mejorar aun más, de tal manera que podamos lograr un 100% de trabajadores que manifiestan un nivel muy bueno en desempeño laboral.
2. A los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto se recomienda seguir generando un clima de confianza donde permita a los trabajadores a continuar con la buena iniciativa de los mismos, principalmente en la toma de decisiones que contribuyan a mejorar las condiciones.
3. A los trabajadores se recomienda seguir trabajando eficientemente logrando con el cumplimiento de las diferentes labores asignadas con mucha seriedad y compromiso.
4. A los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, se recomienda seguir manteniendo y mejorando la integración entre todos los trabajadores de dicha oficina, a través de diversas estrategias, logrando así tener un clima adecuado para el trabajo y el buen desempeño laboral.
5. A los trabajadores se recomienda velar por la responsabilidad social en sus diferentes actividades en bienestar de la institución y generar situaciones que permitan que todo el equipo de trabajo pueda generar las mismas expectativas.
6. A los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto se recomienda velar por las buenas condiciones de trabajo de los trabajadores y así mismo la preparación de los mismos, para que puedan desempeñar mejor sus funciones y minimizar los efectos del estrés que se pueden presentar en el trabajo.
7. A los trabajadores se recomienda tener un mejor control de su personalidad en el cumplimiento de sus funciones, es decir se debe velar por un aspecto psicosocial adecuado que permita poder desarrollar en forma personal y profesional las funciones de cada trabajador.

VII. BIBLIOGRAFIA

- Alvarez, H. (2015). *El estres laboral en el desempeño del personal administrativo de un nucleo uiversitario publico*. Venezuela.
- Beleño, R., & Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicologicos y niveles de estres en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC*
- Carvo, O. (2013). *Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la CIA. Minera Raura S.A. año 2010*. Lima - Peru.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Bogotá, McGraw-Hill.
- Choquehuanca, (2015), *Repercusión de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal en los centros de prestación de servicios de la UANCV, - 2013*, en la Escuela de Pos Grado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Collado, S. (2008). *Prevencion de roesgos laborales: principios y marco normativo*. España.
- Comin, E., De la Fuente, I., & Garcia, A. (2012). *El estres y e riesgo para la salud*. España.
- Conde, M. (2009). *Vivir sano*. Peru.
- Cortés, J. (2007). *Tecnicas de prevencion de riesgos laborales*. Madrid - España: Tebar.
- Davis, K. y Newstrom, J. *Comportamiento humano en el trabajo, comportamiento organizacional*.
- Ferraro, E. (2001). *Administración de los recursos humanos 2001*. Buenos Aires, Valleta.
- Florez, C. (2014). *Estres laboral en algunas empresas de produccion*. Colombia.
- Haro, (2016), *La relación entre las fuentes de estrés y la percepción de estrés laboral en la empresa pública metropolitana de aseo (emaseo) - 2016*, en la Escuela Politécnica Nacional de Ecuador.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Ivancevich, e. (2006). *Comportamiento organizacional*.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). *Comunicacion organizacional y estres laboral en empresas mixtas del sector petrolero*. España: McGraw-Hill.
- Larico, R. (2014). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Roman – Juliaca 2014*. Juliaca - Peru.
- Leibovich, N. y Schufer, M. (2002). *Impacto de Malestar Percibido en el Ámbito Laboral*. Facultad de psicología. Universidad de Buenos Aires, Argentina.
- López Mas, J. (2012). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick*. Recuperado el 16 de 11 de 2016, de Gestión en el Tercer Milenio, Rev. de

Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 8, N° 15): <http://www.acuedi.org/ddata/410.pdf>

Mayuri, J. (2006). *Capacitación empresarial y desempeño laboral en el fondo de empleados del Banco de la Nación FEBAN, Lima 2006*. Lima - Peru.

Mercado, G. (2006). *Nivel de estres laboral en enfermeras en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. Lima - Peru.

Novoa, S. (2016). *Factores que influyen en el estrés de los docentes del nivel de educación secundaria del colegio san José de Monterrico*. Piura - Peru.

Oramas, A. (2013). *Estres laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. La habana - Cuba.

Poves, J. (2012). *Influencia de la motivación en el clima organizacional de DISFRUTA-Huancayo*. Recuperado el 24 de 10 de 2016, de Revista ECIPERÚ: Encuentro Científico Internacional.: http://guzlop-editoras.com/web_des/adm01/gestion/pld0369.pdf

Ramirez, R., Abreu, L., & Badil, M. (2008). *La motivación laboral, factor fundamental par el logro de objetivos organizacionales. Caso empresa manufacturera de tubería de acero*. Recuperado el 24 de 10 de 2016, de Daena: International Journal of Good Conscience.: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)

Rodriguez, R. (2011). *Los procesos de estres laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciacion, actualizacion y lineas de intervencion*. España.

Sanchez, F. (2011). *Estres laboral, satisfaccion en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. Buenos aires - Argentina.

Sanchez, D. (2013). *Relacion entre la percepcion del clima organizacional con el estres*. Peru.

Soria, S. (2016). *Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el Hospital I ESSALUD –tingo maría 2014*. Huanuco - Peru.

Tobar, M., & Perez, G. (2003). *Emociones negativas de los sintomas del estres*. Mexico.

Velayos, A. (2006). *Riesgos derivados de la organizacion y carga del trabajo*.

Viejo, S., & Gonzales, M. (2013). *Presencia de estres laboral, síndrome de burnout y engagemet en personal de enfermeria del hospital del Niño Morellense y su relacion con determinados factores laborales*. España: European Scientific Journal.

Villalobos, G. (2007). *Estrés y Trabajo*. http://medspain.co/n3_feb99/stress.htm.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación que existe entre el Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre Estrés y la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018? ¿Cuál es la relación entre Estrés y la dimensión compromiso de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión intelectual y de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión psicoemocional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre Estrés y la dimensión y la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Determinar la relación entre Estrés y la dimensión compromiso de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Determinar la relación entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Determinar la relación entre la dimensión social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Determinar la relación entre la dimensión intelectual y de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Determinar la relación entre la dimensión psicoemocional y el desempeño laboral de los trabajadores 	<p>HIPOTESIS GENERAL: Existe relación significativa Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre Estrés y la dimensión y la dimensión conocimiento de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Existe relación significativa entre Estrés y la dimensión compromiso de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Existe relación significativa entre la dimensión fisiológica y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Existe relación significativa entre la dimensión social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Existe relación significativa entre la dimensión intelectual y de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018. Existe relación significativa entre la dimensión psicoemocional y el 	<p>Variable 1: Estrés Beleños y Ucros (2014) Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Fisiológico Social Intelectual y del trabajo <p>psicoemocional</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral Choquehuanca, (2015) Dimensiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento Compromiso 	<p>Tipo de investigación: Aplicada No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo – correlacional</p> <p>Según su alcance temporal: Investigación Transversal</p> <p>Donde: M = Muestra O₁, Variable 1 O₂, Variable 2 r = relación entre las dos variables.</p> <p>Población y Muestra Trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto 2018.</p> <p>Técnicas e instrumentos: <u>Encuesta</u> - cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento Para el procesamiento de datos se utilizará el programa SPSS v.23 donde se trabajara:</p> <ul style="list-style-type: none"> Tabla de frecuencias Histogramas Pruebas estadísticas <p>Prueba de hipótesis Se utilizará pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas</p>

Nieto, Moquegua 2018?	administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.	desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.		
-----------------------	---	---	--	--

Fuente: elaboración propia

Anexo 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala valorativa
Variable 1. Estrés	Es un estado de tensión y presión ante situaciones exigentes que sobrepasan por encima de sus capacidades manifestadas con síntomas psicológicos y físicos trayendo consecuencias que afectan al individuo. (Comin, De la fuente, & Garcia , 2012)	El estrés se mide con un cuestionario de encuesta en escala ordinal en base a 4 dimensiones: Fisiológico, social, intelectual y del trabajo y psicoemocional	Fisiológico	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra dolores físicos y psicológicos permanentemente - Presenta falta de sueño y apetito usualmente 	Ordinal
			Social	<ul style="list-style-type: none"> - Organiza reuniones familiares y laborales ocasionalmente - Crea interés por relacionarse con las personas 	
			Intelectual y del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrolla conocimiento y habilidades - Presenta capacidad de resolver problemas 	
			Psicoemocional	<ul style="list-style-type: none"> - Muestra miedo y tristeza permanentemente 	
Variable 2: Desempeño laboral	El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Villalobos (2007).	El desempeño laboral se mide con un cuestionario de encuesta en escala ordinal en base a 2 dimensiones: Conocimiento y compromiso	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia en el trabajo - Capacidad para resolver situaciones adversas - Capacidad para innovar 	Ordinal
			Compromiso	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones interpersonales - Cantidad de trabajo realizado - Esmero en el trabajo - Capacidad de hacer 	

MATRIZ DE VALIDACION

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta				
								SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO			
ESTRÉS	Fisiológico	Muestra dolores físicos y psicológicos permanente mente	Presenta dolores en el cuello, espalda o tensión muscular															
			Presenta problemas gastrointestinales, ulcera, acidez problemas digestivos															
			Presenta problemas respiratorios															
			Presenta dolor de cabeza															
		Presenta falta de sueño y apetito usualmente	Presenta trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche															
			Presenta palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos															
	Social	Organiza reuniones familiares y laborales ocasionalmente	Presenta dificultad en las relaciones familiares															
			Presenta dificultad para permanecer quieto															
		Crea interés por relacionarse con las personas	Presenta dificultad para relacionarse con otras personas															
			Presenta sensación de aislamiento y desinterés															

Aspecto intelectual y del trabajo	Desarrolla conocimiento y habilidades	Siente que presenta un sentimiento de sobrecarga de trabajo																			
		Presenta dificultad para concentrarse en su trabajo																			
		Siente que el número de accidentes en su trabajo va en aumento																			
		Presenta sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que quería en la vida																			
		Presenta Cansancio y/o desgano en el trabajo																			
		Presenta disminución del rendimiento en el trabajo																			
		Presenta deseos de no asistir al trabajo																			
	Presenta capacidad de resolver problemas	Siente que presenta un sentimiento de sobrecarga de trabajo																			
		Presenta dificultad para concentrarse en su trabajo																			
		Siente que el número de accidentes en su trabajo va en aumento																			
Aspecto psicoemocional	Muestra miedo y tristeza permanente	Siente que le invade un sentimiento de soledad y miedo																			
		Presenta un sentimiento de irritabilidad y/o pensamientos negativos																			
		Tiene sentimiento de angustia, preocupación o tristeza																			
		Suele consumir de drogas para aliviar la tensión a los nervios																			
		Presenta sentimientos de que no vale nada o no sirve para nada																			
	Ex Muestra ansiedad, frustración y depresión	Suele consumir bebidas alcohólicas, café o cigarrillo																			
		Presenta sentimiento de que está perdiendo la razón																			
		Presenta comportamientos rígidos y/o terquedad																			
		Presenta una sensación de no poder manejar los problemas de la vida																			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL ESTRÉS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el Estrés

OBJETIVO: Determinar el Estrés de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: _____

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION – DESEMPEÑO LABORAL

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta					
									SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO				
DESEMPEÑO LABORAL	Conocimiento	Experiencia en el trabajo	Ha trabajado en otros lugares haciendo la misma labor que realiza.																	
			Conoce bien el desarrollo de sus actividades designadas																	
			Su experiencia le ayuda a solucionar sus problemas encontrados.																	
			Suele orientar a sus compañeros que recién ingresan a laborar.																	
			Realiza aportes de sus conocimientos a sus compañeros de trabajo.																	
		Capacidad para resolver situaciones adversas	Analiza sus logros profesionales, identificando fortalezas y limitaciones.																	
			Demuestra conocimiento en sus actividades a desarrollar.																	
			Suele proponer propuestas ante las situaciones adversas que se presentan.																	
			Respeto las sugerencias y opiniones en la solución de problemas.																	
			Recibe alguna opinión favorable en cuanto a conocimiento por parte de algún superior.																	
		Capacidad para innovar	Participa en cursos o programas de formación con relativa frecuencia por otras instituciones.																	
			Recibe usted curso de capacitación organizado por su institución.																	
			La innovación es parte de su quehacer en su trabajo.																	
			Usted suele proponer ideas innovadoras para mejorar el cumplimiento de sus funciones.																	
			Capacitarse es importante para mejorar su formación profesional.																	

Compromiso	Relaciones interpersonales	Fundamenta los enfoques y criterios que orientan su trabajo teniendo en cuenta su responsabilidad social.																	
		Suele relacionarse con sus compañeros de una manera cordial y afectiva.																	
		Demuestra empatía y asertividad en las relaciones con sus compañeros y directivos.																	
		Brinda trato amable y afectuoso con sus compañeros y directivos.																	
	Cantidad de trabajo realizado	Cumple las actividades de su jornada diaria de trabajo con eficiencia y puntualidad.																	
		La cantidad de trabajo realizado es adecuada.																	
		Realiza algún aporte de horas al finalizar la jornada de trabajo.																	
		Suele cumplir con más carga laboral de la asignada.																	
	Esmero en el trabajo	Cumple con las tareas encomendadas por su personal jerárquico con honestidad y responsabilidad.																	
		Cumple adecuadamente con sus labores asignadas.																	
		Brinda aportes para mejorar el rendimiento laboral.																	
		Se siente identificado con la Institución donde labora.																	
	Capacidad de hacer	Recibe usted motivación por parte de su institución.																	
		Siempre está predispuesto frente a cualquier eventualidad que se presente.																	

Anexo 03: MATRIZ DE VALIDACION

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para medir el desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018

DIRIGIDO A: Trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: _____

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
-----------------	-------------	--------------	-------------	-----------------

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 04: Instrumentos de investigación

Cuestionario de estrés

Señor (a), la encuesta es ANÓNIMA, favor llenar con la mayor objetividad y sinceridad posible sobre aspectos relacionados al estrés. La información es muy valiosa para nuestra investigación, los resultados permitirán reflexiones y propuestas importantes. Marque con un X, la respuesta que considere.

Estrés

Nro.	ITEMS	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Aspectos fisiológicos						
1	Presenta dolores en el cuello, espalda o tensión muscular					
2	Presenta problemas gastrointestinales, ulcera, acidez problemas digestivos					
3	Presenta problemas respiratorios					
4	Presenta dolor de cabeza					
5	Presenta trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche					
6	Presenta palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos					
7	Presenta cambios fuertes del apetito					
Dimensión: Social						
8	Presenta dificultad en las relaciones familiares					
9	Presenta dificultad para permanecer quieto					
10	Presenta dificultad para relacionarse con otras personas					
11	Presenta sensación de aislamiento y desinterés					
Dimensión: intelectual y del trabajo						
12	Siente que presenta un sentimiento de sobrecarga de trabajo					
13	Presenta dificultad para concentrarse en su trabajo					
14	Siente que el número de accidentes en su trabajo va en aumento					
15	Presenta sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que quería en la vida					
16	Presenta Cansancio y/o desgano en el trabajo					

17	Presenta disminución del rendimiento en el trabajo					
18	Presenta deseos de no asistir al trabajo					
19	Presenta bajo compromiso o poco interés con lo que se hace					
20	Presenta dificultad para tomar decisiones					
21	Presenta deseo de cambiar de empleo					
Dimensión: Aspectos psicoemocional						
22	Siente que le invade un sentimiento de soledad y miedo					
23	Presenta un sentimiento de irritabilidad y/o pensamientos negativos					
24	Tiene sentimiento de angustia, preocupación o tristeza					
25	Suele consumir de drogas para aliviar la tensión a los nervios					
26	Presenta sentimientos de que no vale nada o no sirve para nada					
27	Suele consumir bebidas alcohólicas, café o cigarrillo					
28	Presenta sentimiento de que está perdiendo la razón					
29	Presenta comportamientos rígidos y/o terquedad					
30	Presenta una sensación de no poder manejar los problemas de la vida					

Muchas gracias ...

DESEMPEÑO LABORAL

Estimado colaborador

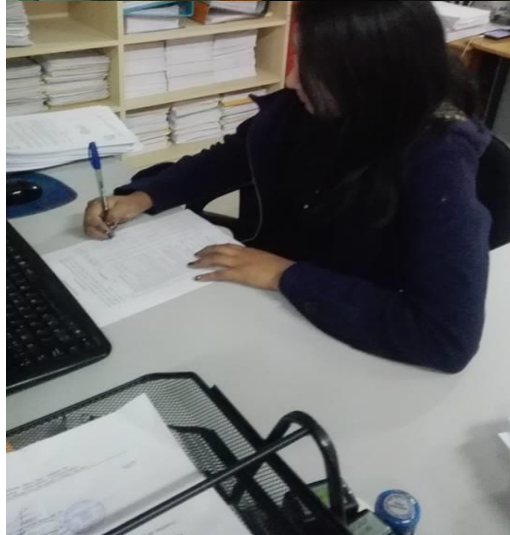
Pongo a su disposición este cuestionario para que pueda ser respondido con total sinceridad, sin antes mencionar que este cuestionario es totalmente anónimo y solo sirve para nuestra investigación, marcar solo una opción de respuesta.

Nro.	Ítems	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
CONOCIMIENTO						
1	Ha trabajado en otros lugares haciendo la misma labor que realiza.					
2	Conoce bien el desarrollo de sus actividades designadas					
3	Su experiencia le ayuda a solucionar sus problemas encontrados.					
4	Suele orientar a sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
5	Realiza aportes de sus conocimientos a sus compañeros de trabajo.					
6	Analiza sus logros profesionales, identificando fortalezas y limitaciones.					
7	Demuestra conocimiento en sus actividades a desarrollar.					
8	Suele proponer propuestas ante las situaciones adversas que se presentan.					
9	Respeto las sugerencias y opiniones en la solución de problemas.					
10	Recibe alguna opinión favorable en cuanto a conocimiento por parte de algún superior.					
11	Participa en cursos o programas de formación con relativa frecuencia por otras instituciones.					
12	Recibe usted curso de capacitación organizado por su institución.					
13	La innovación es parte de su quehacer en su trabajo.					
14	Usted suele proponer ideas innovadoras para mejorar el cumplimiento de sus funciones.					
15	Capacitarse es importante para mejorar su formación profesional.					
COMPROMISO						
16	Fundamenta los enfoques y criterios que orientan su trabajo teniendo en cuenta su responsabilidad social.					
17	Suele relacionarse con sus compañeros de una manera cordial y afectiva.					
18	Demuestra empatía y asertividad en las relaciones con sus compañeros y directivos.					
19	Brinda trato amable y afectuoso con sus compañeros y directivos.					
20	Cumple las actividades de su jornada diaria de trabajo					

	con eficiencia y puntualidad.					
21	La cantidad de trabajo realizado es adecuada.					
22	Realiza algún aporte de horas al finalizar la jornada de trabajo.					
23	Suele cumplir con más carga laboral de la asignada.					
24	Cumple con las tareas encomendadas por su personal jerárquico con honestidad y responsabilidad.					
25	Cumple adecuadamente con sus labores asignadas.					
26	Brinda aportes para mejorar el rendimiento laboral.					
27	Se siente identificado con la Institución donde labora.					
28	Recibe usted motivación por parte de su institución.					
29	Siempre está predispuesto frente a cualquier eventualidad que se presente.					
30	Demuestra capacidad para dar solución a algún problema inesperado.					

Muchas gracias ...

ANEXO N° 08





ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Estrés y desempeño laboral de los trabajadores
administrativos de la Unidad de Gestión Educativa
Local Mariscal Nieto, 2018.**

**ARTICULO CIENTIFICO PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Ilie Denny Zea Capa

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Santos Alvarez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

**MOQUEGUA - PERÚ
2018**

Anexo 06: ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO

Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

2. AUTOR (A, ES, AS)

Br. Ilie Deny Zea Capa

Correo electrónico: denny_404_zc@hotmail.com

Estudiante del Programa de Pos Grado de Maestria de la Universidad Nacional de Moquegua

3. RESUMEN

La presente tesis titulada “Estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, se realizo con el objetivo de determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, se ha trabajado con la variable estrés, la misma que cuenta con las dimensiones: Fisiologico, Social, Intelectual y del trabajo y psicoemocional y la variable desempeño laboral con sus dimensiones: conocimiento y compromiso.

Para tal fin, se llevó a cabo un estudio correlacional, con un diseño no experimental. La investigación fue aplicada, y se empleó la técnica de la encuesta y como instrumentos los cuestionarios de encuesta para determinar los niveles de relación entre dichas variables de estudio.

Los resultados fueron analizados en el programa estadístico SPSS 23. Como resultado de esta investigación se ha encontrado con un nivel de significancia del 5% que existe una relación inversa débil y significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

De acuerdo a los resultados se evidencia el estrés laboral en un factor determinante del desempeño Profesional, lo cual se refleja en una percepción positiva de la institución pública por parte de la comunidad en general.

4. PALABRAS CLAVE

Estrés Laboral, desempeño laboral

5. ABSTRACT

The present thesis entitled "Stress and the work performance of the administrative workers of the Local Educational Management Unit Nariscal Nieto, 2018, was carried out with the objective of determining the relationship that exists between the stress and the work performance of the administrative workers of the Local Educational Management Unit Nariscal Nieto, 2018, has worked with the variable stress, which has the dimensions: Physiological, Social, Intellectual and Work and Psycho-Emotional and the variable work performance with its dimensions: knowledge and commitment. For this purpose, a correlational study was carried out, with a non-experimental design. We worked with a population and sample of 46 administrative workers of the local educational management unit Mariscal Nieto and the survey technique was used, using as instruments two questionnaires to determine the levels of relationship between these study variables. These were validated through expert judgment and the reliability was determined through Cronbach's alpha test, resulting in 0.956 for the Stress variable and 0.925 for the variable of work performance, the instruments being reliable. The results were analyzed in the statistical program SPSS 23. As a result of this investigation, a 5% level of significance has been found that there is a weak and significant inverse relationship between stress and the work performance of the administrative workers of the Unit. Local Educational Management Mariscal Nieto, 2018 with a coefficient of Pearson of 0.379 with a p-value of 0.009 According to the results, stress is evidenced in a determining factor of work performance, which is reflected in a positive perception of the public institution by the community in general.

Key words: Stress, job performance, relationship.

7. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación, parte del diagnóstico realizado a nivel internacional en los últimos años, Con el lema "Estrés en el trabajo: un desafío colectivo", la Organización Internacional del Trabajo (OIT) inicio la campaña para celebrar el Día Mundial de la Salud y Seguridad en el Trabajo, el 28 de abril.

La Organización internacional del trabajo menciona en su comunicado que los trabajadores vienen enfrentando una fuerte presión para poder estar acorde a las demandas que exige el trabajo, los diversos riesgos como así tenemos el incremento de la competencia, la elevadas exigencias en cuanto al rendimiento y además los extensos horarios de trabajo, todo esto influye en que en ambiente laboral se vuelva estresante, esto también llega a influir hasta en

las familias.

El estrés en la actualidad es uno de los problemas más comunes y propio del mundo globalizado en el que nos enfrentamos en la vida y que viene afectando a la salud física y psíquica de los seres humanos, el cual no permite desempeñarse de manera eficiente en las tareas encomendadas, como consecuencias de ello existe la disminución de productividad en las empresas o instituciones.

Sin embargo (Mercado G. , 2006), nos menciona:

“Que el estrés es uno de los inconvenientes más cotidiano y más peligroso en los trabajadores de una institución, debido a que un trabajador con estrés genera consecuencias negativas en su rendimiento del trabajador y perjudica el avance a nivel de la organización y también es muy delicado en la salud de las personas”

Así mismo, es importante que los trabajadores que presentan síntomas de estrés, reciban un apoyo de todos sus compañeros y su familia ya que es un factor muy importante para poder lidiar este inconveniente y también poder prevenir esta enfermedad, así también se apoya a minimizar el desgaste profesional en los diferentes estudios.

8. METODOLOGÍA

El diseño de investigación corresponde al correlacional, cuyo propósito y utilidad según Hernández, Fernández y Baptista (1999) es conocer cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas. La población y la muestra en la presente investigación estará constituida por 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018. Así mismo las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente. La validez de los instrumentos de la investigación fue a juicio de expertos, la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach para ambas variables. En el análisis de los datos se utilizó la estadística paramétrica R de Pearson.

9. RESULTADOS

Variable 1: Estrés

Dentro de los resultados para la variable estrés tenemos que de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, un 41.30%, de la población en estudio, manifiestan tener un estrés bajo y muy bajo, así también un 17,39% manifiestan tener un estrés de nivel bueno, siendo este un menor porcentaje, por tanto podemos indicar que los trabajadores administrativos presentan un nivel bajo en un 82%, lo que indica que los trabajadores están cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen desempeño laboral.

Variable 2. Desempeño laboral

Dentro de los resultados obtenidos para la variable 2: desempeño laboral tenemos que de los 46 trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, tenemos que un 52% manifiestan tener un nivel de desempeño laboral bueno y 47% indican un nivel de desempeño laboral muy bueno, no existe nivel bajo ni muy bajo.

Planteamiento de hipótesis General

- ✓ **Hipótesis nula:** H_0 : No existe relación significativa Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.
- ✓ **Hipótesis alterna:** H_1 : Existe relación significativa Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Mariscal Nieto, Moquegua 2018.

Tenemos como resultados un valor de r de Pearson es $-0,379$, éste es considerado como correlación negativa débil. Ahora veamos la contrastación de hipótesis general.

a) Decisión estadística:

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

b) Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación negativa débil altamente significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018.

10. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos tenemos que un 41.30%, de la población en estudio, manifiestan tener un estrés bajo y muy bajo, así también un 17,39% manifiestan tener un estrés de nivel bueno, siendo este un menor porcentaje, por tanto podemos indicar que los trabajadores administrativos presentan un nivel bajo en un 82%, lo que indica que los trabajadores están cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen desempeño laboral. Esta variable ha sido analizada a través de 4 dimensiones: la dimensión fisiológica, dimensión social, dimensión intelectual y del trabajo y dimensión psicoemocional, lo que indica que los colaboradores estarían cumpliendo de forma adecuada con sus labores y/o funciones asignadas, mostrando así un buen desempeño laboral. Considerando que dichas dimensiones en estudio permiten entender los niveles de situación en los que se encuentra cada trabajador en diferentes aspectos tanto internos como externos, a nivel no solo del trabajo sino también a nivel familiar por ello concluimos que el estrés laboral encontrado en el presente estudio es bajo lo cual permite que la institución pueda lograr sus objetivos y metas trazadas de forma eficaz y eficiente, estos resultados obtenidos se sustentan con lo analizado por (Beleño y Ucros, 2014), quien según su tesis denominada *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC en el 2014*, analizó a un grupo constituido por 227 trabajadores administrativos de la Universidad, quien concluyó que los trabajadores no presentan síntomas de estrés, sin embargo si se encuentran expuestos a ciertos factores de riesgo tanto intrínsecos como extrínsecos laborales, por lo que se hace necesario poder considerar diversas estrategias para minimizar los niveles de prevalencia de riesgo en los aspectos como control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales. Por ello se sugiere que en la institución se pueda mantener siempre un clima adecuado de trabajo, los ambientes también deben reunir las condiciones necesarias que les permita poder desarrollar adecuadamente sus actividades, los funcionarios siempre deben tener características de buenos líderes que les puedan brindar confianza e importancia a los trabajadores. Así también podemos citar a (Conde, 2009) quien indica que el estrés como, una reacción que se produce ante determinados estímulos, que pueden o no ser aversivos y que por lo general actúa de una forma adaptativa. Es decir que necesariamente se tienen que presentar estímulos para poder generar la presencia del estrés entre los trabajadores, sin embargo resaltamos que en la institución de estudio no hay presencia de ningún estímulo que genere estrés, al contrario se desarrollan estrategias que anulen estos estímulos posibles.

11. CONCLUSIONES

1. En esta tesis se determinó como conclusión general que existe correlación negativa débil entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,379; un valor p = 0,009; lo cual indica una relación altamente significativa ya que el p -valor es menor a 0,01.
2. En esta tesis se determinó como conclusión específica 1 que existe correlación negativa débil entre el estrés laboral y conocimiento de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,369; un valor p = 0,012; lo cual indica una relación significativa ya que el p -valor es menor a 0,05.
3. En esta tesis se determinó como conclusión específica 2 que existe correlación negativa débil entre el estrés laboral y compromiso de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,333; un valor p = 0,024; lo cual indica una relación significativa ya que el p -valor es menor a 0,05.
4. En esta tesis se determinó como conclusión específica 3 que existe correlación negativa débil entre la dimensión fisiológico y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,349; un valor p = 0,018; lo cual indica una relación significativa ya que el p -valor es menor a 0,05.
5. En esta tesis se determinó como conclusión específica 4 que existe correlación negativa débil entre la dimensión social y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,363; un valor p = 0,013; lo cual indica una relación significativa ya que el p -valor es menor a 0,05.
6. En esta tesis se determinó como conclusión específica 5 que existe correlación negativa débil entre la dimensión intelectual y del trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018,

con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,369; un valor $p = 0,012$; lo cual indica una relación significativa ya que el p -valor es menor a 0,05.

7. En esta tesis se determinó como conclusión específica 6 que existe correlación negativa débil entre la dimensión psicoemocional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, 2018, con un coeficiente de correlación r de Pearson = -0,389; un valor $p = 0,008$; lo cual indica una relación altamente significativa ya que el p -valor es menor a 0,01.

12. REFERENCIAS

- Acevedo, L. M. (2007). *Habilidades sociales en la formación profesional del docente*. Lima: Ed. San Marcos.
- Alvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público*. Venezuela.
- Angel, A., Dubin, K., & Salvador, M. (2008). *La evaluación del desempeño en las administraciones públicas*. Madrid - España: Centro PwC & IE.
- Beleño, R., & Ucros, M. (2014). *Factores de riesgos psicológicos y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la Universidad de la Costa CUC*
- Carvo, O. (2013). *Influencia del estrés en la ocurrencia de accidentes asociados a los actos sub estándares en la CIA. Minera Raura S.A. año 2010*. Lima - Peru.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Collado, S. (2008). *Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo*. España.
- Comin, E., De la Fuente, I., & Garcia, A. (2012). *El estrés y el riesgo para la salud*. España.
- Conde, M. (2009). *Vivir sano*. Peru.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid - España: Tebar.
- Florez, C. (2014). *Estrés laboral en algunas empresas de producción*. Colombia.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN

PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Ilie Deny Zea Capa, estudiante del Programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 46044469, con el artículo titulado “Estrés y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestion Educativa Local Mariscal Nieto, 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Moquegua, Julio 2018



Ilie Deny Zea Capa
DNI: 46044469