



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrés laboral y proceso administrativo en diga en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Rodriguez Saavedra, Gabriela Betsabell (ORCID: 0000-0003-0812-2822)

Relicario Rodriguez, Maycol Yunior (ORCID: 0000-0002-1867-0657)

**ASESOR:**

Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham (ORCID: 0000-0002-9808-7719)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedicamos a nuestros padres por darnos la oportunidad de vivir, por apoyarme en todo lo que he necesitado, por haberme proporcionado la mejor educación, lecciones de vida y su apoyo incondicional.

***Gabriela Betsabell y Maycol Relicario***

## **Agradecimiento**

A Dios, por sostenerme en todas las etapas de mi vida.

A nuestros padres, por sus consejos, el apoyo constante que me han brindado y su trabajo arduo para convertirme en una mujer de bien.

***Gabriela Betsabell y Maycol Relicario***

## Índice

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Carátula.....</b>   | <b>1</b>  |
| <b>Dedicatoria .....</b>                                       | <b>2</b>  |
| <b>Agradecimiento.....</b>                                     | <b>3</b>  |
| <b>Índice de contenidos .....</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>Índice de tablas.....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>Índice de gráficos y figuras .....</b>                      | <b>6</b>  |
| <b>Resumen.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>Abstract.....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>                                   | <b>9</b>  |
| <b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>                                  | <b>12</b> |
| <b>III. METODOLOGÍA .....</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>3.1 Tipo y diseño de investigación .....</b>                | <b>19</b> |
| <b>3.2 Variables y operacionalización.....</b>                 | <b>20</b> |
| <b>3.3 Población y muestra .....</b>                           | <b>20</b> |
| <b>3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos .....</b> | <b>21</b> |
| <b>3.5 Procedimientos .....</b>                                | <b>22</b> |
| <b>3.6 Métodos de análisis de datos.....</b>                   | <b>22</b> |
| <b>3.7 Aspectos éticos .....</b>                               | <b>22</b> |
| <b>IV. RESULTADOS.....</b>                                     | <b>23</b> |
| <b>V. DISCUSIÓN.....</b>                                       | <b>38</b> |
| <b>VI. CONCLUSIONES.....</b>                                   | <b>41</b> |
| <b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>                               | <b>42</b> |
| <b>VIII. REFERENCIAS.....</b>                                  | <b>43</b> |
| <b>ANEXOS</b>  |           |

## Índice de tablas

|   |         |
|---|---------|
| Tabla 1 Niveles de distribución de frecuencia de la variable estrés laboral                       | .....23 |
| Tabla 2 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión estrés ambiental                    | .....24 |
| Tabla 3 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión estrés organizacional               | .....25 |
| Tabla 4 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión estrés personal                     | .....26 |
| Tabla 5 Niveles de distribución de frecuencia de la variable proceso administrativo               | .....27 |
| Tabla 6 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión planeación                          | .....28 |
| Tabla 7 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión organización                        | .....29 |
| Tabla 8 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión dirección                           | .....30 |
| Tabla 9 Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión control                             | .....31 |
| Tabla 10 Prueba de normalidad   | .....32 |
| Tabla 11 Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman  | .....33 |
| Tabla 12 Correlación de la variable estrés laboral con la variable proceso administrativo         | .....34 |
| Tabla 13 Correlación de la dimensión estrés ambiental con la variable proceso administrativo      | .....35 |
| Tabla 14 Correlación de la dimensión estrés organizacional con la variable proceso administrativo | .....36 |
| Tabla 15 Correlación de la dimensión estrés personal con la variable proceso administrativo       | .....37 |

## Índice de gráficos y figuras

|  |         |
|--|---------|
| Figura 1 <i>Porcentaje de la variable estrés laboral</i>         | .....23 |
| Figura 2 <i>Porcentaje de la dimensión estrés ambiental</i>      | .....24 |
| Figura 3 <i>Porcentaje de la dimensión estrés organizacional</i> | .....25 |
| Figura 4 <i>Porcentaje de la dimensión estrés personal</i>       | .....26 |
| Figura 5 <i>Porcentaje de la variable proceso administrativo</i> | .....27 |
| Figura 6 <i>Porcentaje de la dimensión planeación</i>            | .....28 |
| Figura 7 <i>Porcentaje de la dimensión organización</i>          | .....29 |
| Figura 8 <i>Porcentaje de la dimensión dirección</i>             | .....30 |
| Figura 9 <i>Porcentaje de la dimensión control</i>               | .....31 |

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020, donde las dimensiones de la variable estrés laboral son estrés ambiental, estrés personal y estrés organizacional y de la variable proceso administrativo se utilizó con las dimensiones planeación, organización dirección y control.

El diseño del trabajo fue no experimental de corte transversal, el tipo de estudio fue aplicada, de nivel correlacional y con enfoque cuantitativo. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a través de 30 preguntas en escala de Likert. Se consideró como muestra la población total ya que estas están constituidas por 50 personas, los mismos fueron los trabajadores de la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020, la muestra que se utilizo fue censal.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, Estrés Ambiental, Proceso Administrativo, Dirección.

## **Abstract**

The present research of this research was to determine the relationship between work stress and the administrative process at DIGA at the National University of Engineering, Rímac, 2020, where the dimensions of the work stress variable are environmental stress, personal stress, and organizational stress and the variable administrative process will be dimensioned with the planning, organization, direction and control dimensions.

The design of the work was non-experimental, cross-sectional, the type of study was applied, correlational level and with a quantitative approach. The survey was selected as a technique and the questionnaire was applied as an instrument through 30 questions on the Likert scale. The total population was considered as a sample since these since they are made up of 50 people, they were the workers of the national engineering university, rímac, 2020, the sample that was used was census.

**Keywords:** Labor Stress, Environmental Stress, Administrative Process, Management.



## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el estrés laboral es un factor muy importante dentro de las empresas porque se enfoca en el factor humano de los trabajadores y en la estabilidad emocional de ellos mismos porque mediante los trabajadores es como se realiza la productividad de la empresa en pocas palabras el proceso administrativo de las empresas. Según Puntriano (2020) Se debe establecer medios y condiciones con el fin de proteger la vida humana y el bienestar de los trabajadores y de los que, no teniendo ningún vínculo laboral, laboran dentro del ámbito del centro de labores. Por lo tanto, para que las empresas puedan llegar al obtener el éxito deseado es sumamente importante establecer un ambiente laboral favorable con la finalidad de buscar la estabilidad emocional del trabajador positiva y así poder realizar de manera efectiva el proceso administrativo de las empresas.

**A nivel internacional** el estrés laboral es un problema constante dentro de las empresas, porque esta afecta a la productividad o a los procesos administrativos de las empresas, a su vez afecta psicológicamente a los miembros de la empresa.

Muchas empresas consideran al estrés laboral como el factor que afecta físicamente y emocionalmente al trabajador por consecuencia de la falta de motivación, integración, exceso de trabajo, falta de comunicación entre otros que de una manera u otra afectan al proceso administrativo de las empresas y por consecuencia las empresas no realizan un buen servicio hacia el cliente.

La Organización Mundial de la Salud (2013) manifiestan que el estrés laboral afecta en la motivación del trabajador, por consecuencia el trabajador no se siente comprometido con la empresa que pertenece y esta influye en el rendimiento laboral de la empresa afectando directamente al cliente por la falta de motivación al momento de realizar los procesos administrativos de la empresa.

Un estudio según la OIT(2016) nos da a entender que México es el país que cuenta con más trabajadores con estrés laboral, un estudio realizado a los accidentes laborales en México da como resultado que existen 76.000 infartos al año , donde manifiestan que el 25% de los infartos o accidentes laborales son debido al estrés laboral ,a su vez la Organización mundial de la salud(OMS), informa

que México se encuentra primero con el 75% de trabajadores con estrés laboral siguiéndole china con 73% y estados unidos con el 59%.

El diario el País (2017) Informa que Colombia, es uno de los países que el estrés laboral afecta al rendimiento laboral y a la productividad por ende a los procesos administrativos dentro de la empresa, según el diario manifiestan que Colombia disminuye por el estrés laboral hasta un 25% en su productividad.

**A nivel nacional**, se determina que el estrés laboral es causa del clima dentro de la empresa, a la estructura organizacional, y a la falta de cohesión o falta de trabajo en equipo dentro de la empresa, por consecuencia esto afecta al proceso administrativo donde afectan de alguna manera u otra a la planificación, organización, dirección y el control de la empresa.

Dentro del Perú un estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) manifiestan que un aproximado de 80% de peruanos sufren de estrés laboral, donde dan énfasis que las mujeres son las que padecen con mayor frecuencia el estrés laboral.

Rojas, J (2018) manifiesta en su artículo 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral que una de las causas que influyen es la falta de comunicación entre los miembros, la falta de congeniedad entre ellos y que la edad promedio que tienen esta enfermedad es de 25 a 40 años porque es aquí cuando la persona padece de muchas responsabilidades dentro de la empresa y mediante la falta de congeniedad entre los miembros afectan al proceso administrativo de la empresa.

**A nivel local** dentro del distrito de Rímac se nota la falta de regularidad de los trabajadores del departamento diga en la universidad nacional de ingeniería al momento de realizar los trabajos administrativos hacia el cliente , donde se llega a concluir que esto es debido a la carga laboral , la falta de comunicación entre los trabajadores entre otros puntos que dan como consecuencia el estrés laboral por ello se da a relucir la falta de interés al momento de realizar el servicio hacia el cliente demostrándole una demora para solucionar sus problemas es aquí donde se nota que el estrés laboral está afectando al proceso administrativo .

La presente investigación planteó como **problema general** ¿Qué relación existe entre el Estrés Laboral y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020? Seguido por las específicas: a) ¿Cómo se relaciona el Estrés Ambiental con el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020? b) ¿Cómo se relaciona el Estrés Organizacional con el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020? c) ¿Cómo se relaciona el Estrés Personal con el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020?

El estudio se justificó, de acuerdo a Méndez (1995), citado en Bernal (2010) declara que la justificación de una investigación pueden ser prácticos, metodológicos y teóricos. En la investigación se trató temas actuales. Se presentó como la **justificación teórica** donde nos sirvió como medio de información para personas interesadas en las variables de mi investigación las cuales son estrés laboral y el proceso administrativo, las cuales garantizó su validez del estudio mediante la teoría de Robbins y Judge de la teoría estrés laboral y la teoría del proceso administrativo de Louffat a su vez la teoría de la motivación humana de Abraham Maslow que fueron de gran ayuda como un soporte teórico para la realización de la investigación. A su vez se tuvo la **justificación práctica** , donde fue de gran ayuda como material de consulta para el público en general, principalmente esta investigación sirvió mucho para aquellas personas que muestren interés sobre el tema, además el resultado de la investigación se determinó si existe o no relación entre mis variables las cuales son estrés laboral y proceso administrativo, lo cual permitió resolver los problemas puestos y así poder tomar las mejores soluciones como a su vez recomendaciones a medidas de ajustes en la empresa y la **justificación metodológica** donde se realizó usando un enfoque cuantitativo con un método hipotético – deductivo, no experimental porque durante el proceso de la investigación no habrá manipulación de las variables.

Se presentó la **hipótesis general**, Existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. Continuando con las específicas: a) Existe relación significativa entre el Estrés Ambiental y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. b) Existe relación significativa entre el Estrés Organizacional y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. c) Existe relación significativa entre el Estrés Personal y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020.

Se planteó el **objetivo general**: Determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. Continuando con los específicos: a) Describir la relación del Estrés Ambiental con el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. b) Describir la relación del Estrés Organizacional con el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. c) Describir la relación del Estrés Personal con el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

**A nivel internacional**, Rodríguez(2014) “the processes of work stress and professional attrition: differentiation, updating and lines of intervention” , se llega a la conclusión que dentro de un centro laboral existen diferentes causas que dan como consecuencia el estrés laboral como el exceso de trabajo el cual da como resultado el desgaste profesional de los trabajadores por lo tanto es necesario implementar unas líneas de intervención para poder regular el desgaste profesional.

Así mismo Osorio (2017) “work stress in companies” , se llega a la conclusión que el estrés laboral es causado por diferentes motivos, donde interviene el estrés ambiental o personal lo cual da como consecuencia que el trabajador resulte con estrés laboral y por consecuencia de ello no realizar de manera eficiente su trabajo.

Por otro lado, Arias (2014) “labor stress in workers from the focus of vital events”, se llega a la conclusión que el estrés laboral de los trabajadores es causado a veces por los sucesos vitales como un divorcio, problemas personales por ello el presente artículo se enfoca en el estrés personal porque por medio de este se llega a tener el estrés laboral por parte del trabajador.

También López (2015) “work stress and psychiatric disorders in medical professionals”, se llega a la conclusión que el estrés laboral es causado a veces por algunos trabajadores por los trastornos psiquiátricos como la bipolaridad del trabajador, o en otros casos la depresión estos son trastornos que dan como resultado que el trabajador pueda tener estrés laboral.

González (2012) “stress in the work area of health institutions an approach to everyday narratives. arguments,”, se llega a la conclusión que dentro de una empresa existe diferentes causas para lograr el estrés laboral, pueden ser estrés por problemas personales, por el ambiente del trabajo, la carga de trabajo y esto da como resultado que el trabajador tenga un desgaste profesional.

Gonzales (2014), Gonzales (2014) La metodología a usar aplicada no experimental con una población de 61 colaboradores de la dirección de apoyo y nos da como resultado un nivel de significancia de 0.00 y fiabilidad 0.845 donde se concluye que el estrés y el desempeño laboral en la empresa se debe realizar un programa para mejorar el desempeño y manejar de forma adecuada el estrés en los trabajadores y así reducir el estrés laboral para mejorar el desempeño laboral de la empresa.

Paris (2014), se utilizó como metodología al diseño no experimental de corte transversal con una población de 241 utilizando como muestra 141 clientes con un muestro probabilístico donde se llega a la conclusión que existe una relación positiva fuerte entre la variable estrés laboral y la satisfacción en el trabajo y se recomienda que la empresa implemente métodos psicológicos para aumentar la autoestima y controlar los aspectos psicológicos de los trabajadores de la empresa.

Portillo (2016) El estudio fue exploratorio, descriptivo con una metodología cualitativa y cuantitativa, con una fiabilidad de 0.812 por lo tanto se concluye que el

proceso administrativo y la comercialización de productos poseen una relación positiva y se recomienda desarrollar estrategias de marketing para poder mejorar la comercialización de productos.

Otacoma (2015) el diseño metodológico es no experimental descriptivo de tipo aplicada con una población de 50 trabajadores donde nos brinda un nivel de significancia de 0.00 por lo tanto se concluye que el estudio de los procesos administrativos posee una relación positiva ante las necesidades de reestructuración y se recomienda que la empresa debe enfocarse en mejorar su sistema de procesos para enfocarse en las necesidades de los trabajadores y así incrementar la productividad de la empresa.

**A nivel nacional**, Según Florián (2016). La metodología a usar aplicada no experimental con una población de 61 colaboradores de la dirección de apoyo y nos da como resultado un nivel de significancia de 0.00 y fiabilidad 0.845 donde se concluye que existe relación positiva favorable entre las dos variables y se recomienda enfocarse más en el factor humano para así incrementar la productividad y mejorar la estabilidad emocional de los trabajadores.

Silva (2016) .La metodología del trabajo de investigación mediante la aplicación de instrumentos el diseño metodológico es no experimental descriptivo de tipo aplicada con una población de 540 trabajadores donde nos brinda un nivel de significancia de 0.00 por lo tanto se concluye que el estudio de los procesos administrativos posee una relación positiva ante las necesidades de reestructuración y se recomienda que la empresa debe enfocarse en mejorar su sistema de procesos para enfocarse en las necesidades de los trabajadores y así incrementar la productividad de la empresa.

Chilca (2018). El diseño metodológico es no experimental descriptivo de tipo aplicada con una población de 150 trabajadores donde nos brinda un nivel de significancia de 0.00 por lo tanto se concluye que el estudio de los procesos administrativos posee una relación positiva ante las necesidades de reestructuración y se recomienda que la empresa debe enfocarse en mejorar su sistema de procesos para enfocarse en las necesidades de los trabajadores y así incrementar la productividad de la empresa.

Valentín (2017). El diseño metodológico es no experimental descriptivo de tipo aplicada con una población de 445 trabajadores donde nos brinda un nivel de significancia de 0.00 por lo tanto se concluye que el estudio de los procesos administrativos posee una relación positiva ante las necesidades de reestructuración y se recomienda que la empresa implementa diferentes programas para determinar el nivel del proceso de la administración y así obtener el nivel deseado por el instituto nacional de enfermedades neoplásicas.

Cantos (2014), El diseño metodológico es no experimental descriptivo de tipo aplicada con una población de 445 trabajadores donde nos brinda un nivel de significancia de 0.00 por lo tanto se concluye que actualmente no renuevan la dirección de cada ciudadano por la falta del dinero por lo tanto se llega a recomendar realizar programa de monitoreo y supervisión del dólar efectivo nacional.

Guerrero (2016). El diseño metodológico es no experimental descriptivo de tipo aplicada con una población de 70 trabajadores donde nos brinda un nivel de significancia de 0.00 por lo tanto se concluye que el estudio de los procesos administrativos posee una relación positiva ante las necesidades de reestructuración y se recomienda que la empresa debe enfocarse en mejorar su sistema de procesos para enfocarse en las necesidades de los trabajadores y así incrementar la productividad de la empresa.

Rodríguez (2011). Se utilizó la metodología no experimental, de corte transversal, descriptiva correlacional se tomó como muestra a 47 trabajadores del área administrativa y brinda como resultado 0.00 de nivel de significancia y 0.757 de fiabilidad por lo tanto se llega a concluir que existe relación positiva entre las dos variables y se recomienda implementar métodos de integración grupal y así mejorar la estabilidad emocional de los trabajadores.

Mego (2013). La metodología usada es del tipo aplicada con el diseño no experimental con una población de 455 personas de la provincia de Chiclayo donde nos brinda como resultado una fiabilidad de 0.911 y un nivel de significancia del 0.00 por lo que se concluye que existe relación positiva muy fuerte entre las variables

puestas y se recomienda implementar programas de mejora de servicio para mejorar la calidad del servicio hacia los habitantes de la provincia de Chiclayo.

Centurión (2013). Se utilizó la metodología no experimental , de corte transversal , descriptiva correlacional se tomó como muestra a 47 trabajadores del área administrativa y brinda como resultado 0.00 de nivel de significancia y 0.757 de fiabilidad por lo tanto se llega a concluir que existe relación positiva entre las dos variables a su vez se recomienda implementar una buena administración para poder controlar a los clientes y así poder tener una buena organización y así poder mejorar la calidad que se ofrece al cliente.

**En el marco teórico** del estrés laboral se considera **la teoría de Maslow** la cual es la pirámide de las necesidades donde Maslow (1943) menciona que en cada persona existen 5 necesidades las cuales son fisiológicas , seguridad, sociales, estima o factores internos , y los factores externos ,es aquí donde interviene nuestras dos variables estrés laboral y el proceso administrativo donde las 5 necesidades especifica las necesidades que necesita el trabajador para obtener una mejor atención al momento de realizar el servicio de la empresa hacia el cliente, es aquí donde nos enfocamos no padecer de estrés laboral a su vez el proceso administrativo interviene aquí porque es consecuencia del estrés laboral y se enfoca principalmente en la necesidad de autorrealización donde se enfoca en la resolución de problemas y la creatividad. Además, Chiavenato (2015) manifiesta que **la teoría de las necesidades** es elaborada mediante un estudio de acuerdo a las necesidades del ser humano donde la clasifican por orden de conducta de la persona. Así mismo Kremer y Hammond (2013) indica que toda persona para poder desempeñar un mejor rendimiento en el ámbito laboral necesita estar en un ambiente seguro y motivado donde pueda desempeñar su conocimiento y creatividad a su vez buscar que el individuo se encuentre en una postura tranquila y calmada. Por otro lado, Robbins (1999) nos da a entender que la teoría de las necesidades se enfoca en un conjunto de aspectos internos y externos con el fin de buscar la satisfacción del ser humano con la finalidad de buscar el mayor rendimiento del individuo.



**Marco conceptual**, para la **variable estrés laboral** se consideró a Robbins y Judge (2013) Manifiestan que el estrés laboral afecta psicológicamente a los trabajadores mediante causas como son el ambiente laboral, donde interviene la economía, la política, los cambios tecnológicos que se dan constantemente y otro punto que interviene como causa del estrés laboral es la organización el entorno, las tareas, problemas familiares, personales, donde manifiesta que los principales factores son el nivel ambiental, organizacional y personal. Asu vez, Luthans (2014) manifiesta que el estrés laboral es el principal factor del atraso en el trabajo, de la impuntualidad, la falta de logro a las metas propuestas por la empresa, donde intervienen factores como la presión, el trabajo en equipo, el ambiente laboral, donde a su vez menciona que existen 4 factores que producen estrés laboral donde son los organizacionales, los extras organizacionales, los grupales e individuales.

Para esta variable , se presentó 3 dimensiones siendo la primera el **estrés ambiental**, que según Robbins y Judge (2013) manifiesta que el estrés ambiental es la respuesta psicológica y fisiológica de la persona cuando la misma entra en un proceso de adaptación ante las dificultades o presiones en el trabajo por lo tanto el estrés laboral aparece cuando existe un desajuste entre el trabajador y la empresa donde influye dos factores que afectan al trabajador y causa el estrés laboral los cuales son el estrés psicosocial y el estrés biogénico , siendo sus indicadores psicosociales y biogénicos.

Por otro lado como segunda dimensión se tuvo al **estrés organizacional**, donde Robbins y Judge (2013): manifiesta que el estrés organizacional es consecuencia de la falta de organización grupal, es decir falta de coordinación y comunicación en el trabajo en equipo consecuencia de ello es la falta de respaldo del grupo por los miembros y falta de coordinación entre los miembros, esto es causante del estrés laboral, siendo sus indicadores dirección y objetivos de la empresa, trabajo en equipo y el respaldo del grupo.

A su vez como tercera dimensión tenemos al **estrés personal**, donde Robbins y Judge (2013): manifiesta que el estrés personal se produce cuando el trabajador no percibe confianza en la empresa, no percibe confianza entre los miembros de la empresa y la falta de privacidad ante sus roles laborales en la empresa por

consecuencia de ello se presenta el estrés laboral, siendo sus indicadores, respeto, confianza y privacidad.

En lo concerniente a la **variable proceso administrativo** Según Bernal y Sierra (2013) manifiesta que el proceso administrativo es seguido de la teoría de la administración general según Henry Fayol, que a través de los años se llega a un punto estacional donde se llama enfoque neoclásico, donde participa las herramientas y el conocimiento para elaborar los procesos administrativos, es aquí donde existe los procesos administrativos los cuales según Bernal son planeación, organización, dirección y control. Así mismo Louffat, R. (2014): manifiesta que el proceso administrativo es el resultado de 4 factores que llevan la práctica administrativa donde se sistémica a la administración los cuales son planeación, organización, dirección y control. Según Cipriano, A (2015) manifiesta que el proceso administrativo es el conjunto de las funciones administrativas con el fin de obtener beneficios en cada recurso que posee la empresa de forma eficiente y eficaz.

Para esta variable, se presentó 4 dimensiones siendo la primera la **planeación**, Louffat, R. (2014): manifiesta que la planificación es toda acción que influye en el proceso administrativo, sin el control de las actividades, en la planeación no existe el control, dirección ni organización, es aquí cuando se hace planes basados en hechos reales para la producción de las actividades, siendo sus indicadores Diagnósticos y estrategias.

Por otro lado, como segunda dimensión se tuvo la **organización**, donde Louffat, R. (2014): La organización es el segundo paso continuando a la planeación donde existe como punto esencial la coordinación para poder asignar tareas, funciones o actividades para los grupos de trabajo que pertenecen a la empresa para así poder brindar una mejor atención al cliente, siendo sus indicadores funciones y atención al cliente.

A su vez como tercera dimensión se tuvo a la **dirección**, donde Louffat, R. (2014): La dirección en el proceso administrativo es de suma importancia porque es el tercer paso a dar, donde queda como punto esencial la supervisión continuándole

la motivación y comunicación para el manejo de las actividades en la empresa, siendo sus indicadores, comunicación y supervisión.

Como ultima dimensión se tuvo al **control**, donde Louffat, R. (2014): El control en el proceso administrativo aparece cuando se da la evaluación, verificación de las actividades de la empresa donde existe el análisis de los resultados para así poder corregir las debilidades y mejorar las fortalezas de la empresa, siendo sus indicadores evaluación, retroalimentación y verificación.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó para la tesis es aplicada. Así mismo Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostienen que: La investigación aplicada se produce cuando se aplica conocimientos científicos para la solución de problemas.

##### **Diseño de investigación**

El diseño metodológico que se utilizó para la tesis es No experimental de corte transversal. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostienen que el diseño metodológico no experimental de corte transversal es cuando se busca conseguir la información de las variables para poder examinarlas donde no exista ninguna manipulación de las variables a su vez es de corte transversal porque se recogen datos en un periodo determinado con el propósito de explicar las variables a su vez el nivel que se utiliza para el proyecto de investigación es descriptivo correlacional. Por otro lado, Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que: La investigación descriptiva se produce cuando se busca describir, analizar las variables y correlacional cuando se busca describir la relación entre las dos variables.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **Variable independiente**

Estrés laboral:

Robbins y Judge (2013): Manifiestan que el estrés laboral afecta psicológicamente a los trabajadores mediante causas como son el ambiente laboral, donde interviene la economía, la política, los cambios tecnológicos que se dan constantemente y otro punto que interviene como causa del estrés laboral es la organización el entorno, las tareas, problemas familiares, personales, donde manifiesta que los principales factores son el nivel ambiental, organizacional y personal.

### **Variable dependiente**

Proceso administrativo:

Louffat, R. (2014): manifiesta que el proceso administrativo es el resultado de 4 factores que llevan la práctica administrativa donde se sistémica a la administración los cuales son planeación, organización, dirección y control.

## **3.3 Población y muestra**

### **Población**

Para realizar la presente investigación se tomó en cuenta a 50 trabajadores del área de dirección general en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020

La población es la suma de personas que tienen actitudes parecidas o características parecidas con el único fin de hacer inferencia. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010)

### **Muestra**

Se utilizó la muestra censal y se consideró el total de la población los 50 trabajadores para el desarrollo del proyecto de investigación.

La muestra es una parte que se toma de la población para así poder analizar y desarrollar la investigación en donde se medirá y detectará las variables del estudio. (Bernal, 2010)

### 3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para la tesis se consideró la técnica de encuesta con el fin de obtener la información de los encuestados.

La encuesta se basa en un cuestionario con el único fin de recolectar la información de las personas encuestadas. (Bernal, 2010)

Se utilizará el cuestionario de escala tipo Likert, el cual servirá para medir las preguntas por medio de cinco opciones de respuestas y así poder validar el planteamiento de las hipótesis presentadas.

El cuestionario se basa en englobar preguntas específicamente para identificar la información necesaria para alcanzar el propósito de la presente investigación. (Bernal, 2010)

La validez del instrumento es sometida a juicio por 3 expertos, quienes observaron minuciosamente las preguntas que se va a presentar a los trabajadores, después de observar los expertos consideraron aceptar mi instrumento de validación porque la consideraron apta.

La validez es un instrumento con el único fin de medir las variables. (Consue, Farfán, & Peña, 2013).

**La confiabilidad del instrumento** de la investigación se llevó acabo de la prueba piloto, encuestando a 15 personas, cada encuesta consta de 30 ítems con el único propósito de obtener la confiabilidad deseada para esta investigación.

Se basa principalmente en obtener resultados aceptables cuando se va a utilizar por segunda vez. (Mc & Gates, 2005).

El resultado del Alfa de Cron Bach de la variable 1 nos da como resultado 0.914 lo cual nos da a entender que el instrumento es excelente a nivel de confiabilidad por lo tanto es confiable para realizar el procesamiento de datos.

El resultado del Alfa de Cron Bach de la variable 2 nos da como resultado 0.772 lo cual nos da a entender que el instrumento es aceptable respecto a la confiabilidad por lo tanto es confiable para realizar el procesamiento de datos.

### **3.5 Procedimientos**

Primero se elaboró una base de datos para las dos variables con la información recolectada del cuestionario. La recopilación de los datos se realizó por medio de la encuesta para posteriormente procesar y sistematizar con el programa SPSS V.26 con el fin de conseguir los resultados

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

La presente investigación se desarrollará con el programa SSPS 26, donde se realizará cálculos y toda la información necesaria que se necesitará para el desarrollo de la investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el presente trabajo se ha respetado las fuentes internas y externas de las citas empleadas, respetando la propiedad intelectual no incurriendo en copias ni plagios.

El trabajo fue autorizado y aceptado en términos consciente y voluntario por los encargados del área administrativo de la universidad nacional de ingeniería, rímac,2020.

## IV.RESULTADOS

### 4.1 Estadísticas descriptivas

#### Variable1: Estrés laboral

Tabla 1

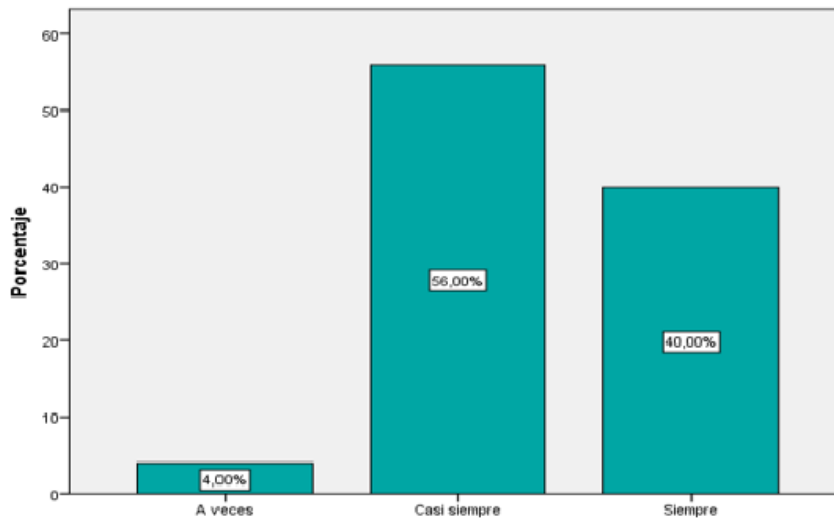
*Niveles de distribución de frecuencia de la variable estrés laboral*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 2          | 4,0        |
|        | Casi siempre | 28         | 56,0       |
|        | Siempre      | 20         | 40,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1**

*Porcentaje de la variable estrés laboral*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 1 y figura 1; del 100% de los trabajadores encuestados; el 56% de los trabajadores respondieron casi siempre se observa un nivel de estrés laboral a su vez el 40% respondieron siempre existe estrés laboral y el 4 % respondieron a veces existe estrés laboral.

## Dimensión 1: Estrés ambiental

Tabla 2

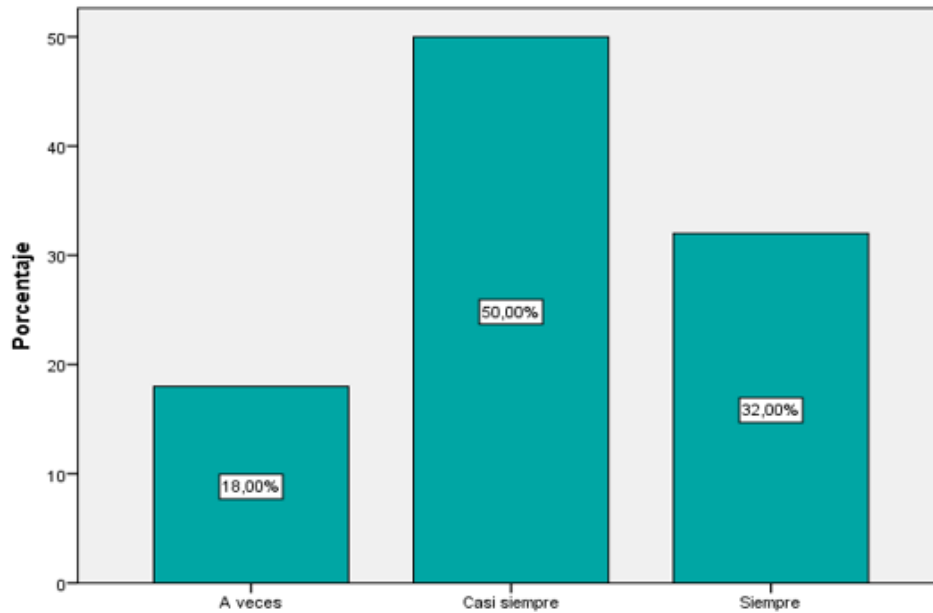
*Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión estrés ambiental*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 9          | 18,0       |
|        | Casi siempre | 25         | 50,0       |
|        | Siempre      | 16         | 32,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Porcentaje de la dimensión estrés ambiental*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 2 y figura 2; del 100% de los trabajadores encuestados; el 50% de los trabajadores respondieron casi siempre se observa un nivel de estrés ambiental a su vez el 32% respondieron siempre existe estrés ambiental y el 18 % respondieron a veces existe estrés ambiental.



## Dimensión 2: Estrés organizacional

Tabla 3

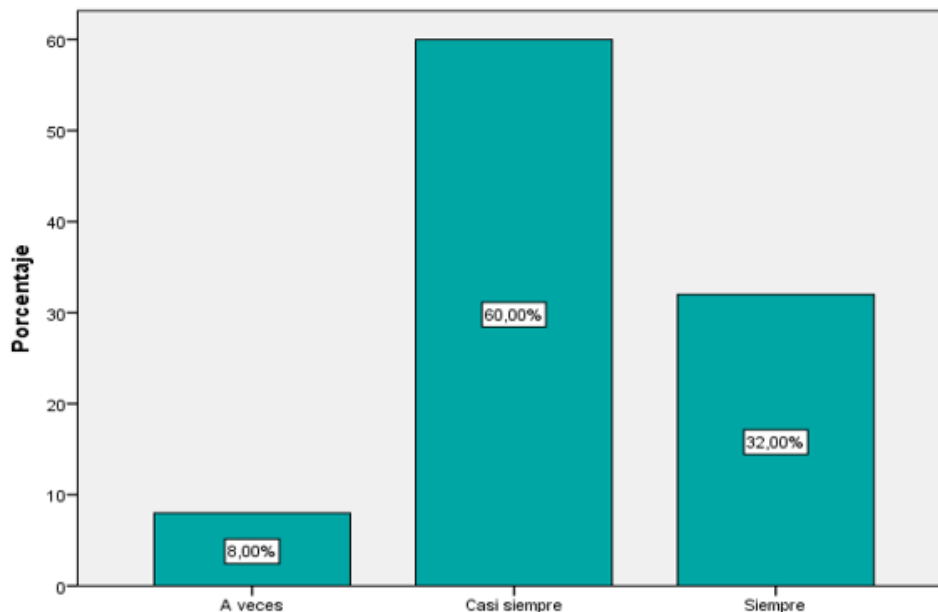
*Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión estrés organizacional*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 4          | 8,0        |
|        | Casi siempre | 30         | 60,0       |
|        | Siempre      | 16         | 32,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

*Porcentaje de la dimensión estrés organizacional*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 3 y figura 3; del 100% de los trabajadores encuestados; el 60% de los trabajadores respondieron casi siempre se observa un nivel de estrés organizacional a su vez el 32% respondieron siempre existe estrés organizacional y el 8% respondieron a veces existe estrés organizacional.

### Dimensión 3: Estrés personal

Tabla 4

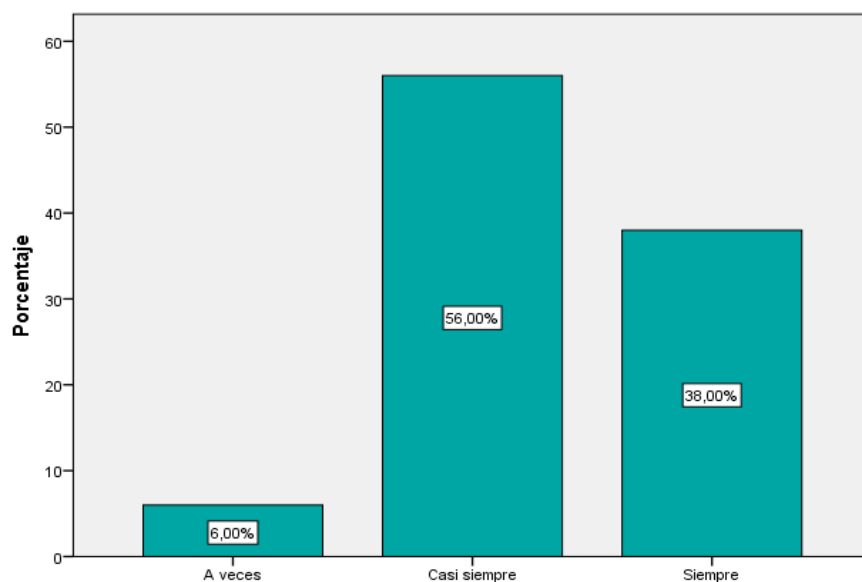
*Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión estrés personal*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 3          | 6,0        |
|        | Casi siempre | 28         | 56,0       |
|        | Siempre      | 19         | 38,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Porcentaje de la dimensión estrés personal*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 4 y figura 4; del 100% de los trabajadores encuestados; el 56% de los trabajadores respondieron siempre se observa un nivel de estrés personal a su vez el 38% respondieron siempre existe estrés personal y el 6 % respondieron a veces existe estrés personal.

## Variable 2: Proceso administrativo

Tabla 5

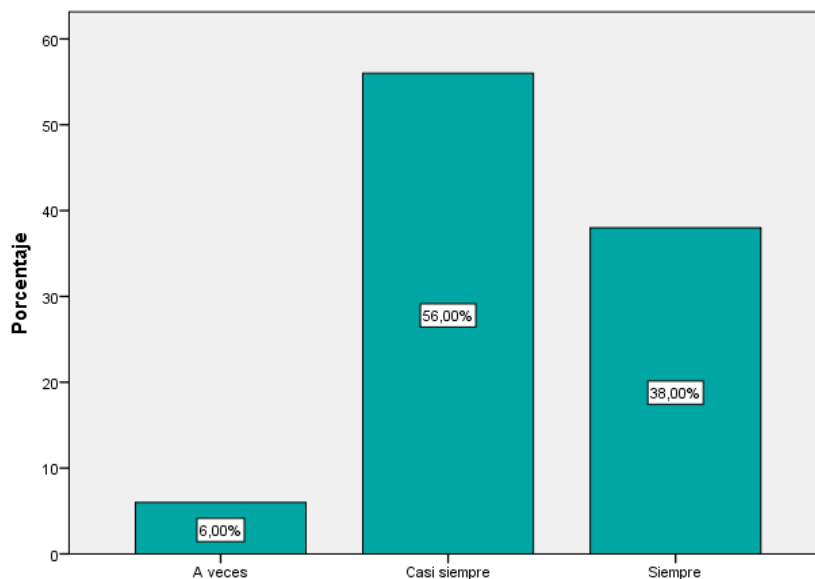
*Niveles de distribución de frecuencia de la variable proceso administrativo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 3          | 6,0        |
|        | Casi siempre | 28         | 56,0       |
|        | Siempre      | 19         | 38,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5**

*Porcentaje de la variable proceso administrativo*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 5 y figura 5; del 100% de los trabajadores encuestados; el 56% de los trabajadores respondieron casi siempre se observa un nivel del proceso administrativo a su vez el 38% respondieron siempre existe proceso administrativo y el 6 % respondieron a veces existe proceso administrativo.

## Dimensión 1: Planeación

Tabla 6

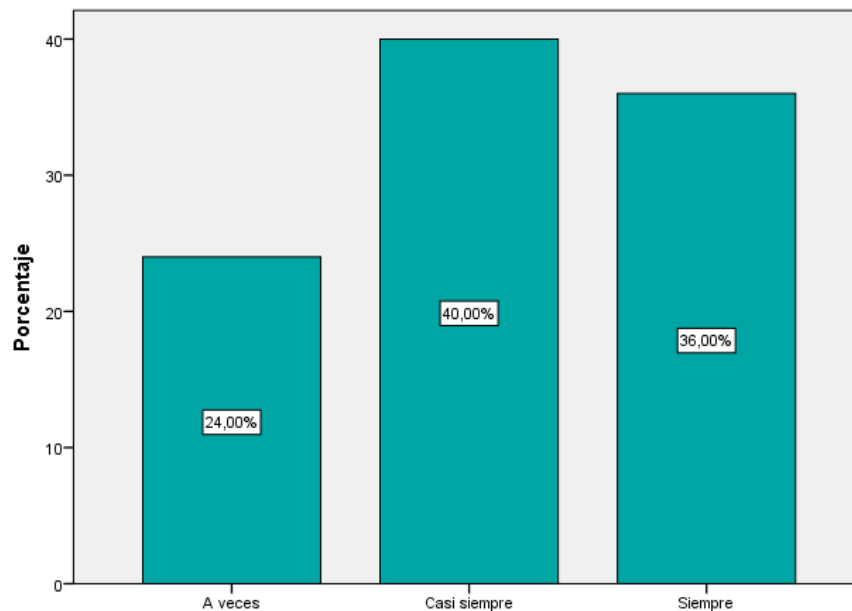
*Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión planeación*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 12         | 24,0       |
|        | Casi siempre | 20         | 40,0       |
|        | Siempre      | 18         | 36,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6**

*Porcentaje de la dimensión planeación*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 6 y figura 6; del 100% de los trabajadores encuestados; el 40% de los trabajadores respondieron casi siempre se observa un nivel de planeación a su vez el 36% respondieron siempre existe planeación y el 24 % respondieron a veces existe planeación.

## Dimensión 2: Organización

Tabla 7

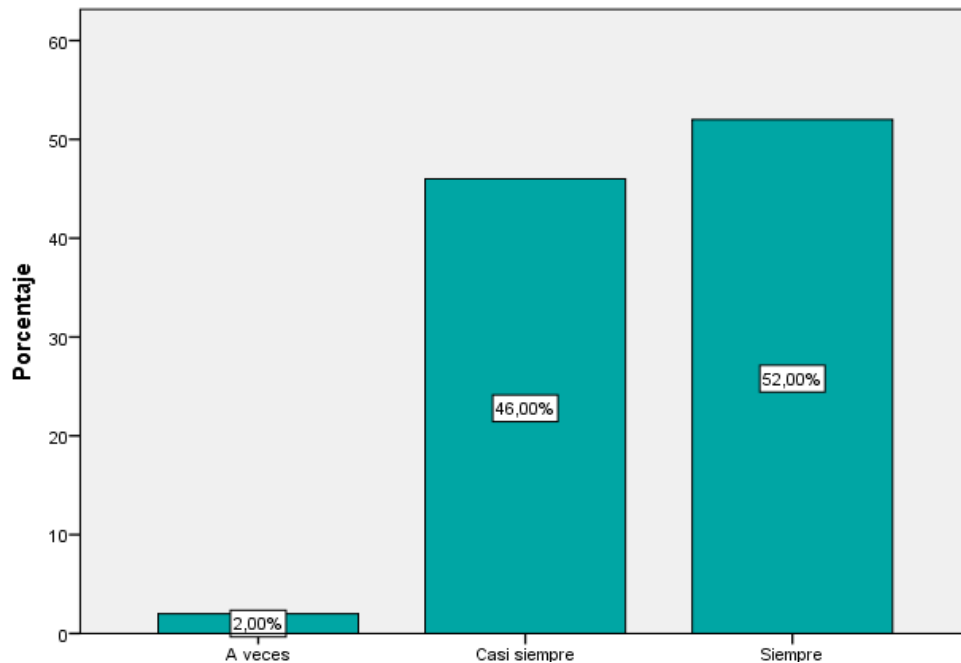
*Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión organización*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 1          | 2,0        |
|        | Casi siempre | 23         | 46,0       |
|        | Siempre      | 26         | 52,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7**

*Porcentaje de la dimensión organización*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 7 y figura 7; del 100% de los trabajadores encuestados; el 52% de los trabajadores respondieron siempre se observa un nivel de organización a su vez el 46% respondieron casi siempre existe organización y el 2% respondieron a veces existe organización.

### Dimensión 3: Dirección

Tabla 8

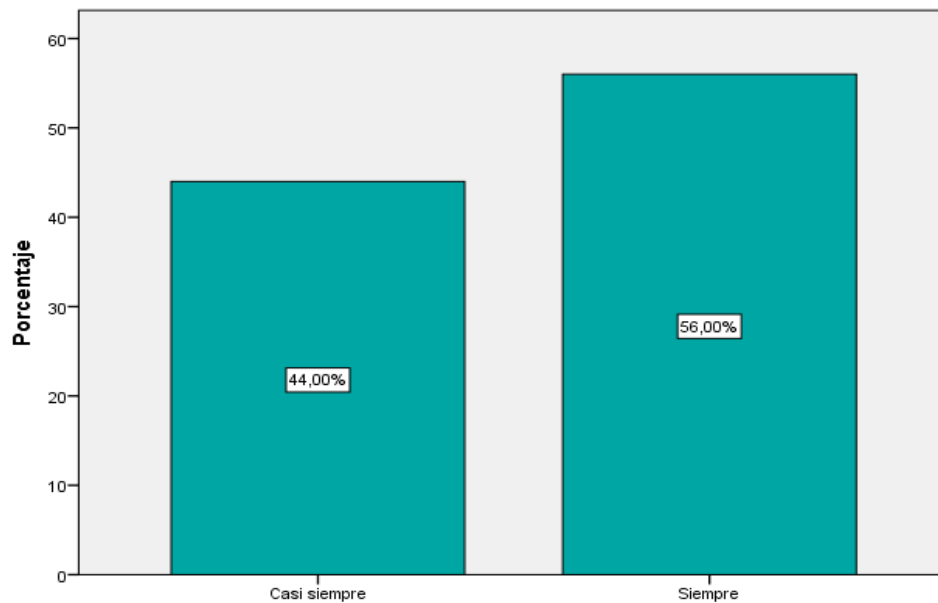
*Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión dirección*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Casi siempre | 22         | 44,0       |
|        | Siempre      | 28         | 56,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8**

*Porcentaje de la dimensión dirección*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 8 y figura 8; del 100% de los trabajadores encuestados; el 56% de los trabajadores respondieron siempre se observa un nivel de dirección y el 44 % respondieron casi siempre existe dirección.

## Dimensión 4: Control

Tabla 9

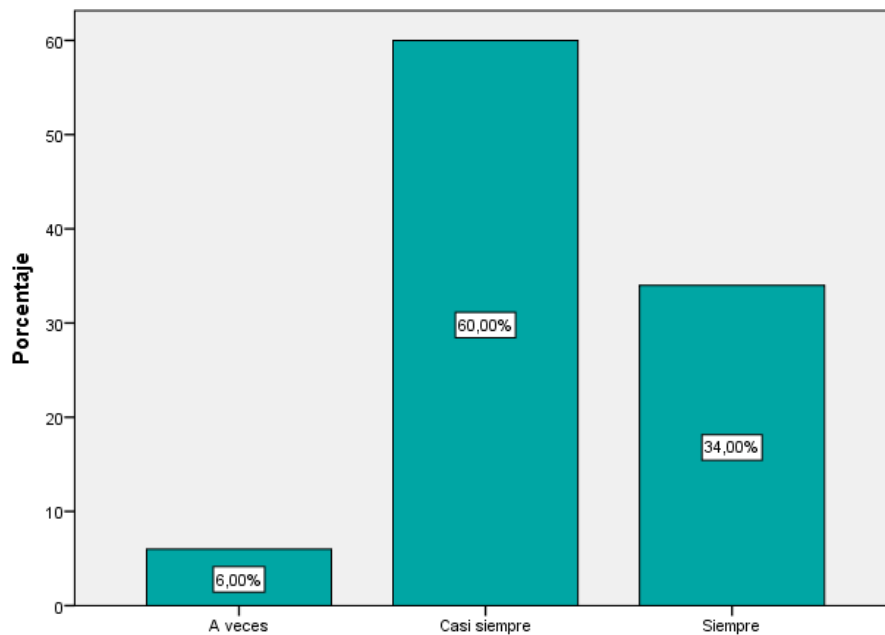
*Niveles de distribución de frecuencia de la dimensión control*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | A veces      | 3          | 6,0        |
|        | Casi siempre | 30         | 60,0       |
|        | Siempre      | 17         | 34,0       |
|        | Total        | 50         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9**

*Porcentaje de la dimensión control*



Fuente: Programa IM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 9 y figura 9; del 100% de los trabajadores encuestados; el 60 % de los trabajadores respondieron casi siempre se observa un nivel de control a su vez 34 % respondieron siempre existe control y el 6% respondieron a veces existe control.

## Prueba de Normalidad de la Muestra

### Hipótesis de Normalidad

HO: La distribución de datos muestral es normal

H1: La distribución de datos muestral no es normal

Se comparó la significancia pre establecida de  $T= 0.05$  de acuerdo al 95% de nivel de confianza, con la significación determinada en la tabla de prueba de normalidad según la columna sig., tal como sigue a continuación:

### Regla de decisión:

a) Si Sig.  $p < 0.05 \Rightarrow$  Rechazo HO

b) Si Sig.  $p > 0.05 \Rightarrow$  Acepto HO

Regla de Correspondencia:

a)  $N < 50$  entonces es Shapiro-Wilk

b)  $N > 50$  entonces es Kolmogórov-Smirnov

Tabla 10

### *Prueba de normalidad*

|                         | Shapiro-Wilk |    |      |
|-------------------------|--------------|----|------|
|                         | Estadístico  | gl | Sig. |
| V1_ESTRES_LABORAL       | ,960         | 50 | ,000 |
| V2_PROCESO_ADMINISTRATI | ,960         | 50 | ,000 |
| VO                      |              |    |      |

Fuente: Programa IBM. Statistical Package for the Social Sciences 26 (SPSS-26)

Interpretación: Según los resultados mostrados en la tabla 10. Se utilizó para comprobar las hipótesis de normalidad la prueba de Shapiro-Wilk ya que la muestra de la presente investigación es de 50 clientes, los resultados se aprecia que las variables de estudio tienen una distribución menor que el nivel de significancia , es decir  $0.000 < 0.05$  según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, la muestra no es normal, y la estadística a usar en la demostración de mis hipótesis de este trabajo serán estadísticos no paramétricos.



Por consiguiente, el estadístico a usar en la prueba de las hipótesis es no paramétrica. Se tomará el estadístico no paramétrico:

Rho Spearman; si  $n > 50$  y

Chi Cuadrado; si  $n < 50$

## ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Tabla 11

*Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman*

| Rango         | Relación                          |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta     |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte   |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media        |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil        |
| 0.00          | No existe correlación             |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil        |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media        |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte   |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta     |

**Fuente:** Elaborado por Hernández, Fernández y Baptista (1998)

## Hipótesis general de la investigación

H<sub>0</sub>: Existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el Estrés Laboral y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020

Tabla 12

*Correlación de la variable estrés laboral con la variable proceso administrativo*

| Correlaciones   |   |                                   |   |
|-----------------|---|-----------------------------------|---|
|                 |   | V1_ESTRES_LABORAL<br>L (agrupado) | V2_PROCESO_ADMINISTRATIVO<br>O (agrupado) |
| Rho de Spearman | V1_ESTRES_LABORAL<br>(agrupado)           | Coefficiente de correlación       | 1,000                                     |
|                 |   | Sig. (bilateral)                  | ,000                                      |
|                 |   | N                                 | 50  |
|                 | V2_PROCESO_ADMINISTRATIVO<br>O (agrupado) | Coefficiente de correlación       | ,952**                                    |
|                 |   | Sig. (bilateral)                  | ,000                                      |
|                 |   | N                                 | 50  |

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

### Interpretación:

Se observa en los resultados del estadístico Rho de Spearman de acuerdo a la tabla 11, indica que el nivel de significancia de 0.000 por consiguiente indica que el nivel de correlación el cual es,952 lo cual indica que tiene una correlación positiva perfecta a su vez se observa en la regla de decisión un nivel de significancia es menor = 0.005, por lo cual nos da a entender que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

## Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: Existe relación significativa entre el Estrés Ambiental y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020.

H<sub>1</sub>: No existe relación significativa entre el Estrés Ambiental y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020

Tabla 13

*Correlación de la dimensión estrés ambiental con la variable proceso administrativo*

| Correlaciones   |  |                             |  |
|-----------------|--|-----------------------------|--|
|                 | V1_D1_ESTRES_AMBIENTAL<br>AL (agrupado)  |                             | V2_PROCESO_ADMINISTRATI<br>VO (agrupado) |
| Rho de Spearman | V1_D1_ESTRES_AMBIENTAL<br>(agrupado)     | Coefficiente de correlación | 1,000                                    |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | ,760**                                   |
|                 |  | N                           | 50                                       |
|                 | V2_PROCESO_ADMINISTRATI<br>VO (agrupado) | Coefficiente de correlación | ,760**                                   |
|                 |  | Sig. (bilateral)            | 1,000                                    |
|                 |  | N                           | 50                                       |

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

## Interpretación:

De acuerdo a los resultados del estadístico Rho de Spearman se observa en los resultados del estadígrafo Rho de Spearman de acuerdo a la tabla 11 se puede observar el nivel de correlación el cual es,760 lo cual indica que tiene una correlación positiva muy fuerte a su vez nos muestra que el el nivel de significancia de 0.000 por consiguiente se observa en la regla de decisión un nivel de significancia es menor = 0.005, por lo cual nos da a entender que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa .

## Hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: Existe relación significativa entre el Estrés Organizacional y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020.

H<sub>1</sub>: No existe relación significativa entre el Estrés Organizacional y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020.

Tabla 14

*Correlación de la dimensión estrés organizacional con la variable proceso administrativo*

| <b>Correlaciones</b> |  |  |                                      |
|----------------------|--|--|--------------------------------------|
|                      |  | V1_D2_ESTRES_ORGANIZACIONAL (agrupado) | V2_PROCESO_ADMINISTRATIVO (agrupado) |
| Rho de Spearman      | V1_D2_ESTRES_ORGANIZACIONAL (agrupado) | Coeficiente de correlación             | 1,000                                |
|                      |  | Sig. (bilateral)                       | ,000                                 |
|                      |  | N                                      | 50                                   |
|                      | V2_PROCESO_ADMINISTRATIVO (agrupado)   | Coeficiente de correlación             | ,753                                 |
|                      |  | Sig. (bilateral)                       | ,000                                 |
|                      |  | N                                      | 50                                   |

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados del estadístico Rho de Spearman Se observa en los resultados del estadígrafo Rho de Spearman de acuerdo a la tabla 11 se puede observar el nivel de correlación el cual es,753 lo cual indica que tiene una correlación positiva considerable a su vez se observa en la regla de decisión un nivel de significancia es menor = 0.005, por lo cual nos da a entender que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

### Hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>: Existe relación significativa entre el Estrés Personal y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración A en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020.

H<sub>1</sub>: No Existe relación significativa entre el Estrés Personal y el Proceso Administrativo en la dirección general de administración en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020.

Tabla 15

Correlación de la dimensión estrés personal con la variable proceso administrativo

| <b>Correlaciones</b> |                                       |  |  |
|----------------------|---------------------------------------|--|--|
|                      |                                       | V1_D3_ESTRES_PERSONAL<br>AL (agrupado) | V2_PROCESO_ADMINISTRATI<br>VO (agrupado) |
| Rho de Spearman      | V1_D3_ESTRES_PERSONAL (agrupado)      | 1,000                                  | ,871                                     |
|                      |                                       | Sig. (bilateral)                       | ,000                                     |
|                      |                                       | N                                      | 50                                       |
|                      | V2_PROCESO_ADMINISTRATI VO (agrupado) | ,871                                   | 1,000                                    |
|                      |                                       | Sig. (bilateral)                       | ,000                                     |
|                      |                                       | N                                      | 50                                       |

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados del estadístico Rho de Spearman se observa en los resultados del estadígrafo Rho de Spearman de acuerdo a la tabla 11 se puede observar el nivel de correlación el cual es,871 lo cual indica que tiene una correlación positiva muy fuerte a su vez se observa en la regla de decisión un nivel de significancia es menor = 0.005, por lo cual nos da a entender que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

## **V. DISCUSIÓN**

### **Discusión por objetivos**

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación que existe entre determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. Se buscó conocer si el estrés laboral tiene relación con el proceso administrativo porque se identificó que la calidad de servicio en el área de dirección general de administración ha disminuido notoriamente. Este estudio tiene una semejanza con la tesis de Gonzales, M (2014) en su tesis “estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango), cuyo objetivo fue determinar el estrés y el desempeño laboral en la empresa serviteca altense de Quetzaltenango donde se identificó que existe relación positiva entre las dos variables.

### **Discusión por metodología**

El nivel utilizado para la investigación fue descriptiva-correlacional, ya que se buscó describir cada una de las variables de estudio. Se tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el Estrés laboral y el Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac, 2020. Se trabajó con el diseño no experimental-transversal, debido a que en el estudio no se manipularon ni alteraron las variables, se observaron en su contexto natural en un tiempo único. De los antecedentes previos, la investigación que se pudo obtener fue de Florián (2016) en su trabajo Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016 tiene como objetivo, determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. La metodología utilizada es el diseño de estudio es no experimental, correlacional, de corte transversal, de tipo explicativo para la realización de los resultados se utilizó la encuesta a su vez se implementaron diferentes estrategias de motivación con la finalidad de lograr la tranquilidad del trabajador .

## **Discusión por resultados**

Durante del desarrollo de la tesis se buscó obtener los mejores resultados para determinar la situación en la cual se encuentran los trabajadores referentes al estrés laboral. Para la recolección de datos se realizó una prueba piloto con 15 personas y estuvo compuesto por 30 preguntas y así conocer la confiabilidad del instrumento a utilizar. Después de constatar que el instrumento podía aplicarse se encuestó a la muestra total que fue de 50 trabajadores del área de dirección general en la universidad nacional de ingeniería, 2020. Los resultados arrojaron que un 96% (48) respondieron casi siempre y siempre suelen tener estrés laboral y un 94% respondieron casi siempre y siempre manifiestan la falta de organización en el proceso administrativo del área de dirección general. Corroborando que si existe relación entre las dos variables con una correlación de 0.952, lo cual indica que tienen una correlación positiva perfecta asegurando así que si existiese un sólido conocimiento respecto al estrés laboral y el proceso administrativo mejoraría enormemente en la productividad de los trabajadores y así ayudaría a la mejora continua de la realización de la calidad de servicio del área de dirección general. De los antecedentes previos, la tesis Chilca, R (2018) en su trabajo “el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal Chimbote, 2018”. La presente investigación se realizó a encuestar a un total de 186 trabajadores con la finalidad de resolver el problema de investigación. Con la investigación se midió el nivel de influencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los trabajadores donde un 63% mostraron un nivel muy alto y alto en la variable demandas psicológicas y respecto al variable desempeño un 73% reflejando un nivel muy alto respecto al desempeño laboral. Esto indica que el estrés laboral influye en el desempeño de los trabajadores aceptando así la hipótesis planteada para el estudio la cual fue si el estrés laboral influye en el desempeño laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento vivero forestal donde se llega a la conclusión que es necesario buscar estrategias con la finalidad de motivar al colaborador y así poder lograr que este realice un mejor desempeño laboral. Se observa que existe similitud en el trabajo realizado de los antecedentes previos.

### **Discusión por conclusión**

En la investigación presentada se llegó a la conclusión de que los trabajadores del área de dirección general tienen estrés laboral por lo tanto esto afecta en la realización correcta del proceso administrativo afectando al servicio realizado de los trabajadores hacia los clientes. Así mismo existe similitud con la tesis Silva (2016); Respecto al estrés laboral y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial sede Moyobamba, llegando a la conclusión se concluye que el estudio de los procesos administrativos posee una relación positiva ante las necesidades de reestructuración y se recomienda que la empresa debe enfocarse en mejorar su sistema de procesos para enfocarse en las necesidades de los trabajadores y así incrementar la productividad de la empresa. Por lo tanto, el objetivo es motivar al trabajador, brindarle las facilidades de trabajo con el fin de la tranquilidad del mismo y así lograr mejorar eficientemente la productividad de los mismos.

### **Discusión por teorías**

En la investigación presentada se utilizó una teoría que es la teoría de la pirámide de Abraham Maslow o llamada teoría de las necesidades donde se menciona que existen 5 necesidades primordiales para el ser humano, donde nos enfocamos en la necesidad de autorrealización del trabajador mediante la resolución de problemas y creatividad, libertad de expresión enfocándose en un conjunto de aspectos internos y externos con el fin de buscar la satisfacción del ser humano con la finalidad de buscar el mayor rendimiento del individuo. Como antecedente de semejanza se utilizó la tesis de Portillo (2016) También utiliza la teoría de las necesidades de Abraham Maslow y así busca explicar detalladamente el porqué de la importancia de la autorrealización del ser humano en el ámbito laboral donde se llega a la conclusión que todo ser humano necesita tener motivación para poder realizar una mejor productividad en el ámbito laboral.



## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos y resultados del informe de investigación titulada Estrés laboral y proceso administrativo en diga en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020. Se detallan las siguientes conclusiones de acorde a los objetivos planteados.

1. Se verificó con el objetivo general del informe de investigación, Se evidenció que existe correlación de ,952 lo cual indica que existe una correlación positiva perfecta entre el estrés laboral y el proceso administrativo en la dirección general de administración en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020.
2. Se cumplió con el objetivo específico 1 del informe de investigación, se evidencio que existe correlación de ,760 lo cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el estrés ambiental y el proceso administrativo en la dirección general de administración en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020.
3. Se efectuó con el objetivo específico 2 del informe de investigación, se evidencio que existe correlación de ,753 lo cual indica que existe una correlación positiva considerable entre el estrés organizacional y el proceso administrativo en la dirección general de administración en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020.
4. Se cumplió con el objetivo específico 3 del informe de investigación, Se evidenció que existe correlación de ,871 lo cual indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre el estrés personal y el proceso administrativo en la dirección general de administración en la universidad nacional de ingeniería, rimac,2020.

## VII. RECOMENDACIONES

Después del análisis de los resultados de la presente investigación se propone las siguientes recomendaciones:

**Primera:** Con respecto al estrés laboral y el proceso administrativo es recomendable enfocarse en implementar estrategias de motivación y autorrealización hacia los trabajadores con el fin de mejorar la calidad de servicio realizando una correcta utilización del proceso administrativo.

**Segunda:** Con respecto al estrés ambiental y el proceso administrativo es recomendable realizar capacitaciones constantes a los trabajadores con el fin de evitar dificultades y presiones laborales.

**Tercera:** Con respecto al estrés organizacional y el proceso administrativo es recomendable realizar eventos, reuniones donde se priorice la comunicación y coordinación de los trabajadores con la finalidad de lograr eficientemente el trabajo en equipo.

**Cuarta:** Con respecto al estrés personal y el proceso administrativo es recomendable brindar oportunidades a los trabajadores respecto a influir en la mejora continua de la empresa, a su vez ofreciendo bonos a la mejor idea que permita mejorar constantemente la productividad de la empresa es decir realizar un mejor servicio en el área.

## VIII. REFERENCIAS

- Argudo, C (2018) The planning of the administrative process. Scopus  
<https://www.emprendepyme.net/la-planificacion-del-proceso-administrativo.htm>
- Arias, W (2014) Work stress in workers from the perspective of life events. Scopus  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662012000400004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662012000400004)
- Bernal C. (2013), Comportamiento organizacional.15 edición. México: Editorial Pearson.
- Chiavenato, I. (2015), "Comportamiento organizacional". La dinámica del éxito en las organizaciones. 3ra. Edición. México.
- Chilca, R (2018) El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Esparcimiento Vivero Forestal Chimbote, 2018.Universidad Cesar Vallejo.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7898?locale-attribute=en>
- Dávalos, H. (2005). Level of work stress in nurses of the national emergency hospital "José Casimiro Ulloa", in Peru, Scopus  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/1029>
- Dolores, M (2016) The science of business administration. Scopus  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5802887.pdf>
- Florian,V(2017)Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016 .Universidad Cesar Vallejo.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_4d5e140b0cccf112a22e55954298745a/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4d5e140b0cccf112a22e55954298745a/Details)

- Gonzales, M (2014) en su tesis “estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- González N (2012). Stress in the workplace of health institutions. An approach to everyday narratives. Arguments. Scopus  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=595/59524971009>
- Guerra,D (2015)Proceso administrativo y el componente del ambiente de control en el área administrativa de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle-Lurigancho Chosica 2015.Universidad Cesar Vallejo.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7898?locale-attribute=en>
- Guevara, A (2014) Labor Stress and Mental Health in Primary and Secondary Teachers. Scopus  
[www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacionr](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacionr)
- Hernandez, J (2019) Stages of the administrative process. Scopus  
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/atotonilco/article/view/370>
- Jimenez, V (2018) ADMINISTRATIVE PROCESS, PLANNING, ORGANIZATION, DIRECTION AND CONTROL. Scopus  
<https://www.grandespymes.com.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control>
- Lopez, L (2015) work stress and psychiatric disorders in medical professionals. Scopus  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4164138.pdf>
- Louffat, E. (2012), Foundations of the Administrative Process, Buenos Aires, Argentina: Editorial Cengage Learning, 3rd edition.

Luthans, F. (2011), "Organizational Behavior an Evidence - Bases Approach".  
Chapter. Nine. Stress and Conflict. 12th. Edit. Scopus  
[https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizationalbehavior-\\_an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill\\_irwin2010.pdf](https://bdpad.files.wordpress.com/2015/05/fred-luthans-organizationalbehavior-_an-evidence-based-approach-twelfth-edition-mcgraw-hill_irwin2010.pdf)

Lazarus and Folkman (1986). Stress and cognitive processes. Editorial  
Martínez Roca. Barcelona Hernández Misael (S / F). Work stress . Scopus  
<http://www.uv.mx/iiesca/dinah/hernan.htm>

International Labor Organization (July 5, 2013). Why stress at work matters.  
Scopus [http://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-theilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm)

International Labor Organization. (April 28, 2016). Stress at work. A collective  
challenge. Scopus <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Montero, Gloria. (2010). El nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los  
empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y  
Valle, en el Perú, Scopus  
<http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>

Orozco, E (2016) Efficiency of administrative processes for managing the  
Catastrophic Expenses Protection Fund in Mexico. Scopus  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342016000500543](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342016000500543)

Osorio, E (2017) Work stress: review study. Scopus  
<http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>

- Otacoma,V(2015). Estudios de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa solaint S.A. ante las necesidades de una reestructuración año 2015. Universidad de Guayaquil  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10616/1/TESIS%20%20VANESSA%20XIOMARA%20OTACOMA%20ASENCIO.pdf>
- Oyola,K(2019)Efecto del estrés laboral sobre el sueño: relación con variables sociodemográficas. Scopus  
[https://www.researchgate.net/publication/335501251Efecto\\_del\\_estres\\_laboral\\_sobre\\_el\\_sueno\\_relacion\\_con\\_variables\\_sociodemograficas](https://www.researchgate.net/publication/335501251Efecto_del_estres_laboral_sobre_el_sueno_relacion_con_variables_sociodemograficas)
- Oramas, A. (2013). Work stress and Burnout syndrome in Cuban primary school teachers, in Havana, Cuba, Scopus  
[http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis\\_-\\_ARLENE\\_ORAMAS\\_VIERA.pdf](http://tesis.repo.sld.cu/680/1/Tesis_-_ARLENE_ORAMAS_VIERA.pdf)
- Paris,L(2014)“estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Universidad abierta Interamericana  
<http://interamericana.http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Peiro, J (2011) Labor Stress: An individual and collective perspective. Scopus  
[https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)
- Portero, S (2015) Professional burnout, stress and job satisfaction of nursing staff in a university hospital.Scopus  
[http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es\\_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf)
- Portillo, R (2016) El proceso administrativo aplicado a la comercialización de productos en tiendas de autoservicio en el municipio de Jalapa. Universidad Rafael Landívar  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/lote01/Portillo-Karla.pdf>

- Ramirez, A (2018) ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN BUSINESS DEVELOPMENT. Scopus  
<http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Rodriguez, R (2014) The processes of work stress and professional burnout: differentiation, updating and lines of intervention. Scopus  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000500006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006)
- Sanchez, N (2015) THE ADMINISTRATIVE PROCESS: DETERMINING FACTOR IN THE COLOMBIAN MSMES OF THE XXI CENTURY. Scopus  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xix/docs/1.16.pd>
- Sanchez, F. (2010). Job stress, job satisfaction and psychological well-being in workers of a cereal industry, in the city of San Lorenzo Santa Fe, Argentina, Scopus  
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Silva,A (2016)El estrés laboral y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del poder judicial sede Moyobamba – período 2016. Universidad Cesar Vallejo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14611/Miran\\_SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14611/Miran_SA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Thompson, M (2016) The administrative process Scopus  
<https://www.promonegocios.net/administracion/proceso-administrativo.htmlr>
- World Health Organization (2013). Raising awareness of Labor Stress in developing countries. Scopus  
[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_eng](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_eng).

Valentin, J (2017) en su tesis Proceso administrativo del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Lima, 2017. Universidad Cesar Vallejo.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8926?locale-attribute=es>

Vargas, E (2017) Job stressors in professionals. Recovered from  
<https://revistas.ucla.edu.ve/index.php/sac/article/view/567>

Vega, M (2018) Relationship between Job Satisfaction, Work Stress Recovered from  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492018000300178](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492018000300178)



### ANEXO 5 Matriz de operacionalización de las variables de estudio

| VARIABLES DE ESTUDIO   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | DIMENSIÓN             | INDICADORES                         | ESCALA DE MEDICIÓN |
|------------------------|---|---|-----------------------|-------------------------------------|--------------------|
| Estrés laboral         | Robbins y Judge (2013) Manifiestan que el estrés laboral afecta psicológicamente a los trabajadores mediante causas como son el ambiente laboral, donde interviene la economía, la política, los cambios tecnológicos que se dan constantemente y otro punto que interviene como causa del estrés laboral es la organización el entorno, las tareas, problemas familiares, personales, donde manifiesta que los principales factores son el nivel ambiental, organizacional y personal. | Esta variable se medirá con 3 dimensiones y 8 indicadores. Se utilizará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario compuesto por 30 ítems con escala tipo Likert. | Estrés ambiental      | Psicosociales                       | Ordinal            |
|                        |   |   |                       | Biogénicos                          |                    |
|                        |   |   | Estrés organizacional | Dirección y objetivos de la empresa |                    |
|                        |   |   |                       | Trabajo en equipo                   |                    |
|                        |   |   |                       | Respaldo del grupo                  |                    |
|                        |   |   | Estrés personal       | Respeto                             |                    |
|                        |   |   |                       | Confianza                           |                    |
|                        |   |   |                       | Privacidad                          |                    |
| Proceso Administrativo | Louffat (2014) manifiesta que el proceso administrativo es el resultado de 4 factores que llevan la práctica administrativa donde se sistémica a la administración los cuales son planeación, organización, dirección y control.  | Esta variable se medirá con 4 dimensiones y 8 indicadores. Se utilizará la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario compuesto por 30 ítems con escala tipo Likert. | Planeación            | Diagnósticos                        | Ordinal            |
|                        |   |   |                       | Estrategias                         |                    |
|                        |   |   | Organización          | Funciones                           |                    |
|                        |   |   |                       | Atención al cliente                 |                    |
|                        |   |   | Dirección             | Comunicación                        |                    |
|                        |   |   |                       | Supervisión                         |                    |
|                        |   |   | Control               | Evaluación                          |                    |
|                        |   |   |                       | Retroalimentación                   |                    |

**ANEXO 6**

**Instrumento de recolección de datos**

**ESTRÉS LABORAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN DIGA EN  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RIMAC, 2020**

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre estrés laboral y proceso administrativo en diga en la universidad nacional de ingeniería, rimac, 2020

**INSTRUCCIONES:** Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

|              |                       |               |                         |                |
|--------------|-----------------------|---------------|-------------------------|----------------|
| <b>NUNCA</b> | <b>CASI<br/>NUNCA</b> | <b>AVECES</b> | <b>CASI<br/>SIEMPRE</b> | <b>SIEMPRE</b> |
| <b>N</b>     | <b>CN</b>             | <b>A</b>      | <b>CS</b>               | <b>S</b>       |

| ÍTEM | PREGUNTA  | VALORACIÓN |        |   |        |   |
|------|---|------------|--------|---|--------|---|
|      |   | N          | C<br>N | A | C<br>S | S |
| 1    | El tener que dar charlas a los trabajadores por orden del supervisor, me causa estrés |            |        |   |        |   |
| 2    | El tener que trabajar en un ambiente sin aire acondicionado, me causa estrés.         |            |        |   |        |   |
| 3    | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés                  |            |        |   |        |   |
| 4    | En que la forma que trabaja la empresa no sea clara, me causa estrés                  |            |        |   |        |   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 5  | En que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés   |  |  |  |  |  |
| 6  | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés                          |  |  |  |  |  |
| 7  | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa   |  |  |  |  |  |
| 8  | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés   |  |  |  |  |  |
| 9  | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés  |  |  |  |  |  |
| 10 | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés                       |  |  |  |  |  |
| 11 | El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés                        |  |  |  |  |  |
| 12 | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés                           |  |  |  |  |  |
| 13 | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa  |  |  |  |  |  |
| 14 | Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área                           |  |  |  |  |  |
| 15 | Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas |  |  |  |  |  |
| 16 | Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa  |  |  |  |  |  |
| 17 | Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos  |  |  |  |  |  |
| 18 | Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal                                |  |  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
|    |  |  |  |  |  |  |
| 19 | Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales                           |  |  |  |  |  |
| 20 | Considera que la atención al usuario es adecuada   |  |  |  |  |  |
| 21 | Reciben capacitaciones o instrucciones para atender al usuario   |  |  |  |  |  |
| 22 | Cree usted que en la toma de decisiones se toman en cuenta la opinión de los trabajadores                                |  |  |  |  |  |
| 23 | Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los objetivos   |  |  |  |  |  |
| 24 | Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores   |  |  |  |  |  |
| 25 | Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área |  |  |  |  |  |
| 26 | Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias                     |  |  |  |  |  |
| 27 | Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa       |  |  |  |  |  |
| 28 | Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal            |  |  |  |  |  |
| 29 | Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas                           |  |  |  |  |  |
| 30 | Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos                     |  |  |  |  |  |

## ANEXO 7

### Autorización de la empresa



## **UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**

### **Dirección General de Administración**

*Lima, 25 de junio de 2020.*

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor(es)

Universidad César Vallejo-Sede Lima Norte

De mi mayor consideración

La Universidad Nacional de Ingeniería, con RUC 20169004359 autoriza a los alumnos Gabriela Betsabell Rodríguez Saavedra y Maycol Yuniór Relicario Rodríguez, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración, para que realicen su Informe de Investigación titulado: Estrés Laboral y Proceso Administrativo en DIGA en la Universidad Nacional de Ingeniería, Rímac.2020.

Tanto el dato obtenido por su Informe de Investigación solo podrá ser utilizado a fines académicos.

*Atentamente,*




*ERodriguez*  
ECCOM, I. ELIZABETH RODRIGUEZ VALENZUELA  
Directora General de Administración

## ANEXO 8 Validación del Instrumento

| MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS   |                       |                                     |   |   |                     |           |                            |
|--|-----------------------|-------------------------------------|---|---|---------------------|-----------|----------------------------|
| Título de la investigación: ESTRÉS LABORAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN DIGA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RIMAC, 2019. |                       |                                     |   |   |                     |           |                            |
| Apellidos y nombres del investigador: Rodriguez Saavedra Gabriela Betsabell<br>Relicario Rodriguez Yunior                          |                       |                                     |   |   |                     |           |                            |
| Apellidos y nombres del experto: <i>CARRANZA ESTER TEBORA</i>  |                       |                                     |   |   |                     |           |                            |
| ASPECTO POR EVALUAR  |                       |                                     |   |   | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                            |
| VARIABLES  | DIMENSIONES           | INDICADORES                         | ITEM /PREGUNTA  | CATEGORIAS  | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Estrés laboral   | Estrés ambiental      | Psicosociales                       | El tener que dar charlas a los trabajadores por orden del supervisor, me causa estrés   | 1 = Nunca<br>2 = Casi Nunca<br>3 = A veces<br>4 = Casi Siempre<br>5 = Siempre | /                   |           |                            |
|  |                       | Biogénicos                          | El tener que trabajar en un ambiente sin aire acondicionado, me causa estrés.           |   | /                   |           |                            |
|  | Estrés organizacional | Dirección y objetivos de la empresa | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés                    |   | /                   |           |                            |
|  |                       |                                     | En que la forma que trabaja la empresa no sea clara, me causa estrés                    |   | /                   |           |                            |
|  |                       | Trabajo en equipo                   | En que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés                      |   | /                   |           |                            |
|  |                       |                                     | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés |   | /                   |           |                            |
|  |                       |                                     | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa                      |   | /                   |           |                            |
|  |                       |                                     | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés                      |   | /                   |           |                            |

|  |   |                    |  |                                     |  |                                     |  |  |
|--|---|--------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|--|
|  |   | Respaldo del grupo | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés                    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |  |
|  |   |                    | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |  |
|  | Estrés personal   | Respeto            | El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |  |
|  |   | Confianza          | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés     |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |  |
|  |   | Privacidad         | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa                                    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |  |
|  | Proceso administrativo  | Planeación         | Diagnósticos   |                                     | Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área                           | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|  |   |                    |  |                                     | Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|  |   |                    | Estrategias  |                                     | Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|  |   |                    |  |                                     | Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|  |   | Organización       | Funciones  |                                     | Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal                                | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales |   |                    |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |                                     |  |  |
| Atención al cliente  |   |                    | Considera que la atención al usuario es adecuada   | <input checked="" type="checkbox"/> |  |                                     |  |  |
| Dirección  |   | Comunicación       | Reciben capacitaciones o instrucciones para atender al usuario                             | <input checked="" type="checkbox"/> |  |                                     |  |  |
|  | Cree usted que en la toma de decisiones se toman en cuenta la opinión de los trabajadores |                    | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |  |                                     |  |  |

|   |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|
|   | Supervisión  | Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los objetivos   |  |  |  |  |
|   |  | Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores   |  |  |  |  |
|   | Evaluación   | Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área |  |  |  |  |
|   |  | Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias                     |  |  |  |  |
|   | Retroalimentación  | Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa       |  |  |  |  |
| Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal |  |  |  |  |  |  |
| Verificación  | Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas |  |  |  |  |  |
|   |  | Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos                     |  |  |  |  |
| Firma del experto            |  | Fecha 18/11/19   |  |  |  |  |


**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

| <b>Título de la investigación:</b> ESTRÉS LABORAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN DIGA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA, RIMAC, 2019. |                       |  |   |   |                     |           |                            |
|---|-----------------------|--|---|---|---------------------|-----------|----------------------------|
| <b>Apellidos y nombres del investigador:</b> Rodríguez Saavedra Gabriela Betsabell<br>Relicario Rodríguez Yunior                          |                       |  |   |   |                     |           |                            |
| <b>Apellidos y nombres del experto:</b> MBA BARCA BARRIGOTOS JESUS ENRIQUE DNI: 46176175  |                       |  |   |   |                     |           |                            |
| ASPECTO POR EVALUAR   |                       |  |   |   | OPINIÓN DEL EXPERTO |           |                            |
| VARIABLES   | DIMENSIONES           | INDICADORES  | ITEM /PREGUNTA  | CATEGORIAS  | SI CUMPLE           | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Estrés laboral  | Estrés ambiental      | Psicosociales  | El tener que dar charlas a los trabajadores por orden del supervisor, me causa estrés   | 1 = Nunca<br>2 = Casi Nunca<br>3 = A veces<br>4 = Casi Siempre<br>5 = Siempre | /                   |           |                            |
|   |                       | Biogénicos   | El tener que trabajar en un ambiente sin aire acondicionado, me causa estrés.           |   | /                   |           |                            |
|   | Estrés organizacional | Dirección y objetivos de la empresa                                | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés                    |   | /                   |           |                            |
|   |                       |  | En que la forma que trabaja la empresa no sea clara, me causa estrés                    |   | /                   |           |                            |
|   |                       | En que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés |   |   | /                   |           |                            |
|   |                       |  |   |   | /                   |           |                            |
|   |                       | Trabajo en equipo  | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés |   | /                   |           |                            |
|   |                       |  | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa                      |   | /                   |           |                            |
|   |                       | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés | /   |   |                     |           |                            |

|                        |                 |                     |  |  |                                     |  |  |
|------------------------|-----------------|---------------------|--|--|-------------------------------------|--|--|
|                        |                 | Respaldo del grupo  | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |                     | El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés                       |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        | Estrés personal | Respeto             | El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés                        |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 | Confianza           | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés                           |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
| Proceso administrativo | Planeación      | Diagnósticos        | Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área                           |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |                     | Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 | Estrategias         | Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |                     | Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos  |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        | Organización    | Funciones           | Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal                                |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |                     | Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales                   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 | Atención al cliente | Considera que la atención al usuario es adecuada   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        | Dirección       | Comunicación        | Reciben capacitaciones o instrucciones para atender al usuario   |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |                     | Cree usted que en la toma de decisiones se toman en cuenta la opinión de los trabajadores                        |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |


|  |   |  |       |          |  |  |
|--|---|--|-------|----------|--|--|
|  | Supervisión   | Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los objetivos   |       |          |  |  |
|  |   | Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores   |       |          |  |  |
|  | Evaluación  | Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área |       |          |  |  |
|  |   | Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias                     |       |          |  |  |
|  | Retroalimentación   | Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa       |       |          |  |  |
|  |   | Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal            |       |          |  |  |
|  | Verificación  | Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas                           |       |          |  |  |
| Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos |   |  |       |          |  |  |
| Firma del experto  |  |  | Fecha | 16/11/19 |  |  |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

| Título de la investigación: ESTRÉS LABORAL Y PROCESO ADMINISTRATIVO EN DIGA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA, RÍMAC, 2019. |                       |  |   |   |                                     |           |                            |
|--|-----------------------|--|---|---|-------------------------------------|-----------|----------------------------|
| Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra Gabriela Betsabell<br>Relicario Rodríguez Yuniór                          |                       |  |   |   |                                     |           |                            |
| Apellidos y nombres del experto: <i>Hctor Pérez Cerón Aguilar Antonio</i><br><i>DNI 42353436</i>                                   |                       |  |   |   |                                     |           |                            |
| ASPECTO POR EVALUAR  |                       |  |   |   | OPINIÓN DEL EXPERTO                 |           |                            |
| VARIABLES  | DIMENSIONES           | INDICADORES  | ITEM /PREGUNTA  | CATEGORIAS  | SI CUMPLE                           | NO CUMPLE | OBSERACIONES / SUGERENCIAS |
| Estrés laboral   | Estrés ambiental      | Psicosociales  | El tener que dar charlas a los trabajadores por orden del supervisor, me causa estrés   | 1 = Nunca<br>2 = Casi Nunca<br>3 = A veces<br>4 = Casi Siempre<br>5 = Siempre | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|  |                       | Biogénicos   | El tener que trabajar en un ambiente sin aire acondicionado, me causa estrés.           |   | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|  | Estrés organizacional | Dirección y objetivos de la empresa                                | El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés                    |   | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|  |                       |  | En que la forma que trabaja la empresa no sea clara, me causa estrés                    |   | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|  |                       | En que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés | <input checked="" type="checkbox"/>   |   |                                     |           |                            |
|  |                       | Trabajo en equipo  | El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés |   | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|  |                       |  | El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa                      |   | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |
|  |                       |  | El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés                      |   | <input checked="" type="checkbox"/> |           |                            |

|                        |                 |   |  |                                     |                                     |  |  |
|------------------------|-----------------|---|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--|
|                        |                 | Respaldo del grupo  | El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |   | El que mi equipo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés                       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        | Estrés personal | Respeto   | El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés                        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 | Confianza   | El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés                           |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        | Privacidad      | El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa                                   | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                                     |  |  |
| Proceso administrativo | Planeación      | Diagnósticos  | Cree usted que los jefes inmediatos se preocupan por conocer la situación de cada área                           |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |   | Considera que se procura identificar los problemas de las áreas para tomar acciones y decisiones administrativas |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 | Estrategias   | Se establecen políticas o estrategias dentro de la gestión administrativa  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |  |  |
|                        |                 |   | Cree usted que se establecen adecuadamente los procesos  | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|                        | Organización    | Funciones   | Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a la experiencia del personal                                | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|                        |                 |   | Se establecen y/o designan las funciones de acuerdo a las capacidades técnicas y profesionales                   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|                        |                 | Atención al cliente   | Considera que la atención al usuario es adecuada   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
|                        |                 |   | Reciben capacitaciones o instrucciones para atender al usuario   | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |  |  |
| Dirección              | Comunicación    | Cree usted que en la toma de decisiones se toman en cuenta la opinión de los trabajadores | <input checked="" type="checkbox"/>  |                                     |                                     |  |  |

|  |   |  |   |  |  |
|--|---|--|---|--|--|
|  | Supervisión   | Se realizan monitoreos respecto al cumplimiento de los objetivos   | / |  |  |
|  |   | Se realiza un seguimiento al desempeño laboral de los trabajadores   | / |  |  |
|  | Evaluación  | Se informa al personal en forma periódica, oportuna y confiable sobre el cumplimiento de metas y objetivos por cada área | / |  |  |
|  |   | Se comunica al personal sobre posibles cambios que puedan afectar el cumplimiento de las estrategias                     | / |  |  |
|  | Retroalimentación   | Se realizan reuniones y/o charlas para dar a conocer los resultados y las debilidades de la Gestión Administrativa       | / |  |  |
|  |   | Se realizan capacitaciones sobre temas relacionados al desarrollo de los programas y actividades del personal            | / |  |  |
|  | Verificación  | Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a las órdenes impartidas                           | / |  |  |
| Cree usted que se verifican que sus labores se desarrollan de acuerdo a los procesos administrativos |   | /  |   |  |  |
| Firma del experto  |  | Fecha 18/11/2019   |   |  |  |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## ANEXO 9

### Estadístico de Fiabilidad de Alfa de Cronbach

---

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron

Bach \_\_\_\_\_ N de elementos

.822 \_\_\_\_\_ 30 \_\_\_\_\_

**Fuente:** SPSS V-26

#### ANEXO 8. Validación de expertos

---

| N°           | EXPERTO                                  | CALIFICACIÓN<br>INSTRUMENTO |
|--------------|--|-----------------------------|
| Experto<br>1 | Mgtr. Blaz Mogollon Petronila<br>Ysabela | Si cumple                   |
| Experto<br>2 | Mgtr. Barca Barrientos Jesús Enrique     | Si cumple                   |
| Experto<br>3 | Dr. Díaz Saucedo Severino Antonio        | Si cumple                   |

---

**Fuente:** Elaboración propia