



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y estrés laboral en los trabajadores del Ministerio de Vivienda,
Construcción y Saneamiento, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Balbuena Monzon, Victor Manuel (ORCID: 0000-0003-1709-7550)

ASESOR:

Dr. Ochoa Tataje, Fredy Antonio (ORCID: 0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis hijos Ximena y Víctor motivos de superación y a mis colegas que permitieron el desarrollo del presente trabajo de investigación: Julio Becerra, Jimmy Pairazamán, Jesús Huayta, David Cangahuala, Cesar Romero y Gayle Vargas. Agradezco el optimismo y la amistad.

Agradecimiento

A las autoridades de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por la continuidad de estudios en tiempos difíciles para el mundo entero, a los docentes de la maestría, en especial al Dr. Freddy A. Ochoa Tataje, por su dedicación y las enseñanzas finales impartidas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I Introducción	1
II Método.....	13
2.1 Tipo de investigación y diseño:	13
2.1.1 Tipo.....	13
2.1.2 Diseño.....	13
2.1.3 Metodología	14
2.2. Variables, operacionalización.....	14
2.2.1 Operacionalización de variables.....	14
2.2.2. Definición operacional de la variable 1	14
Operacionalización de la variable 2	15
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.3.1 Población.....	16
2.3.2 Muestra.	16
2.3.3 Muestreo	17
2.4 Recolección de datos.....	17
2.4.1 Criterios	20
2.5 Procedimiento	21
2.6 Análisis de datos.....	21
2.7 Fundamentos de ética.....	21
III Resultados	22
3.1 Relación entre UV1 y UV2	25
3.2 Contraste de la hipótesis.....	26
IV Discusión	30
V Conclusiones	32
VI Recomendaciones	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	51
Anexo 1.....	51

Instrumentos de las variables	51
Anexo 2. Base de datos de la prueba piloto.....	51
Base de datos Confiabilidad Gestion administrativa	51
Base de datos de la confiabilidad Estrés laboral	51
Anexo 3. Base de datos de la Muestra.....	52
Base de datos de la variable Gestión administrativa	52
Base de datos de la variable Estrés laboral	53
Anexo 4 : Validez de Expertos	54
Anexo 5 : Constancia de Autorización.....	59
Anexo 6 Artículo Cientifico:.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Operacionalización de la UV1	73
Tabla 2 : Operacionalización de la variable 2	74
Tabla 3 : Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	74
Tabla 4 : Validez del cuestionario sobre la variable 1	74
Tabla 5 : Validez del cuestionario sobre la variable 2:	75
Tabla 6 : Niveles de confiabilidad.....	75
Tabla 7 : Confiabilidad de la variable gestión administrativa	75
Tabla 8: Confiabilidad de la variable estrés laboral	75
Tabla 9 : Descriptivo de la variable UV1.....	75
Tabla 10 : Descriptivo UV2 estrés laboral	76
Tabla 11 : Gestión Administrativa y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.	77
Tabla 12 : Organización y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.	79
Tabla 13 : Dirección y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS 2020.	81
Tabla 14 : Planeación y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.....	83
Tabla 15 : Control y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.	85
Tabla 16 : Relación entre las variables gestión administrativa y estrés labora	86
Tabla 17: Análisis de correlación de Rho Spearman para la UV1 y UV2 de los trabajadores del MVCS, 2020	87

Resumen

La investigación direcciona en el siguiente objetivo: “Desarrollar capacidades de la Gestión Administración para contrarrestar la presencia del estrés laboral en el desempeño de las funciones de los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020”.

En la actualidad a nivel internacional, las organizaciones buscan el desarrollo máximo del desempeño laboral de sus trabajadores, para aumentar la productividad, calidad y sea competitiva. El estrés laboral influye en forma negativa en su rendimiento, ansiedad y desconcentración.

En el Perú, el estrés es la queja común de los trabajadores, causado por el tránsito pesado que ocasiona horas no remunerables, los escasos de trabajo, la excesiva carga laboral y los estrechos plazos para su ejecución, los cambios de jefes inmediatos creando desconcierto y la falta de horas de relax conduce a una disminución de la salud psicológica y física del trabajador. En consecuencia, el estrés laboral es considerado uno de los principales enemigos de las Entidades.

En las Entidades Públicas, que se encarga de la ejecución de proyectos de inversión a nivel nacional con metas mensuales, anuales que cumplir según el Plan Estratégico Nacional de cerrar brechas en educación, agricultura, saneamiento; y una de las afecciones que se manifiesta en los trabajadores: CAS y de Ordenes de Servicio, es el estrés laboral de las diferentes áreas, el cual es considerado una enfermedad ocupacional psicológica y fisiológica, generando cambios en el comportamiento organizacional, que repercute en la eficiencia y eficacia de las responsabilidades encomendadas.

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cualitativo.

Se tuvo una muestra de 60 trabajadores de entidades públicas. La técnica que se empleara es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos serán dos cuestionarios para los participantes.

Palabras Claves: Gestión Administrativa y el Estrés laboral, desempeño laboral, síndrome de burnout.

Abstract

The aim of this research is to “Develop capabilities of the administrative management in order to counteract the presence of work stress in the job performance of the Housing, Construction and Sanitation Ministry (MVCS), 2020”

Nowadays, worldwide organizations are seeking for the highest performance of their workers to increase productivity, quality, and competitiveness. Work stress has a negative influence in their working capacity, anxiety, and lack of concentration.

In Peru, stress is a common complain among workers. It is created by the unpaid hours lost in traffic, the shortage of job opportunities, the excessive workload, the tight deadlines for its execution and the constant changes of their immediate bosses. This is creating confusion and a lack of relaxing hours that leads to a decrease of the psychological and physical health of the worker. In consequence, work stress is considered as the main enemy of the public entities.

Public institutions oversee the execution of the national investment projects with annual and monthly goals that need to be accomplished according to the National Strategic Plan to narrow gaps in education, agriculture, and sanitation. In these institutions, one of the medical complaints that are present in workers hired by Administrative Service Contract (CAS) and Service Orders, is work stress considered as a psychological and physiological occupational disease that generates changes in the organizational behavior affecting the efficiency and effectiveness of the responsibilities entrusted.

The level of this research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional, and the approach is qualitative.

There was a sample of 60 workers from public entities. The technique to be used is the survey and the data collection instruments will be questionnaires for the participants.

Keywords: Administrative Management and Work Stress, work performance, Bernout Syndrome

I. Introducción

La visión y misión del MVCS Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es diseñar, promover y cumplimiento de políticas sectoriales para contribuir al desarrollo territorial sostenible del país, preferiblemente para beneficiar a las personas más pobres, y el tiempo es el parámetro determinante del crecimiento de habitantes. La inversión pública en la especificación; por lo tanto, el personal del departamento es responsable de alcanzar los objetivos de forma continua y simultánea dentro de los plazos ajustados, porque los profesionales y los empleados no están sujetos al horario de trabajo, sino a las responsabilidades, los días laborables. Amplio suministro de responsabilidades, aumento de las horas de trabajo, días no laborables, sin permisos ni vacaciones, y la estabilidad laboral está lejos de lo que los trabajadores pueden lograr. Esto se debe a la degradación del rendimiento causada por estas razones, e incluso al abandono del puesto debido a la presión constante del trabajo. Este es el propósito de este trabajo, y el propósito es mejorar sistemáticamente el desarrollo del desempeño del marco y determine los principales factores de presión laboral y las regulaciones administrativas correspondientes para superar este motivo.

Existen antecedentes a nivel internacional, los cuales han sido considerados para el presente estudio, mencionamos a Mencias y Silva (2019), en su investigación: “Actividades recreativas para prevenir el estrés laboral en los equipos de trabajo de ingenieros del cuerpo del Ejército de Quito”, la investigación tuvo un diseño experimental que utilizó una metodología mixta cuali-cuantitativa, con un muestreo aleatorio de 125 trabajadores. En cuanto a la satisfacción del plan de entretenimiento propuesto al final de la solicitud, el plan fue muy positivo y fue aceptado por el personal del grupo de trabajo de ingenieros pertenecientes al ejército de Quito. La tasa de satisfacción fue del 89%, en comparación con el 11% antes de la intervención. Asimismo, De la Villa y Ganso (2018), en un artículo titulado: “La influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles”, tuvo una muestra de 214 participantes entre 18 y 65 años. su principal hallazgo fue confirmar la dedicación profesional tiene influencia en la inteligencia emocional de los trabajadores. Donde la esfera laboral representa una parte principal entre los sujetos.

Por otro lado, Gómez, Meneses y Palacio (2017), en su tesis “La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de Burnout”, cuyo objetivo es

relacionar el buen ambiente en el trabajo, en 111 trabajadores. Menciona los resultados indican los beneficios potenciales de los programas diseñados para aumentar el ambiente donde se desarrolla el trabajador y la influencia psicológica dentro de las organizaciones. También Vaca (2017), en su tesis: “La influencia del estrés en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria”, con una muestra de 52 agentes de seguridad mayores de 18 años. Donde difiere que si existe una importancia y así ayuda a mejorar el ambiente laboral. Para Barba, Guerrero y Ruiz (2016), la revista mencionó desde su marco teórico principalmente del estrés laboral, facilitar recomendaciones y sugerencias en el tratamiento del estrés laboral de la docencia. Para lo cual sostuvo problema antes y después de la aplicación de la propuesta, se buscó información con la ayuda de las encuestas, cuestionarios y entrevistas a los docentes, lo que posibilitó descubrir las causas y consecuencias del estrés laboral en los docentes y validar los resultados finales alcanzados.

Pérez (2017) en la tesis Impacto de Burnout, trata sobre los trabajadores y su desarrollo y responsabilidades en la especialidad petrolera del Ecuador, sustentado en la Universidad de las Américas de Guayaquil, tiene como muestra poblacional el desempeño laboral de 50 operarios de una compañía de la industria petrolera de dicho país. En esta se intenta proporcionar una concepción más amplia del síndrome de burnout, así como también incrementar variedad de estrategias para la contraindicaciones y repercusiones consecuencia de impactarse este síndrome en los trabajadores y su desempeño laboral. Para Vega, Gómez y Caballero (2016) en la tesis de investigación “El síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud”, tiene como misión la descripción del Síndrome de Burnout con 62 participantes. Encontrando los resultados concluyentes en que la muestra poblacional cuenta con una fuerte presión en la efectividad laboral sin apoyo de la administración pese a que los participantes cuentan con un sentido de realización personal y motivacional elevado.

Así mismo mencionamos a Guanoluisa (2019) en el tema de investigación tesista “La Gestión Administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial los Laureles - Riobamba”, quien determina la gestión administrativa, factores y mejora del desempeño laboral en una muestra de 17 trabajadores, se concluye con la estrategia para mejorar y disipar la problemática de la empresa. Sitúa que Gerencia Administrativa Negocios, sin estructura organizativa, Objetivos a alcanzar y violaciones de los procedimientos administrativos. En estos aspectos, afecta directamente el desarrollo administrativo de la organización. el año

pasado. También Silva, C. (2018). "Administración de cooperativas ecuatorianas y su impacto Durante el desarrollo de la organización en Riobamba de 2015 a 2016. El propósito es demostrar la efectividad de la gestión administrativa, proceso y su implementación para el desarrollo estructural en las cooperativas ecuatorianas; en el desarrollo de este trabajo, se determina el proceso participativo en la administración, como planificar, organizar, gestionar y controlar, evaluando la utilidad de este proceso. La compañía también ha alcanzado el nivel de servicio de calidad.

Asimismo, Panchana (2018) en la tesis "El desempeño laboral y la gestión administrativa en el IESS en la provincia de Santa Elena en Bogotá - Colombia", cuyo objetivo consiste en diagnosticar y sistematizar al Síndrome de Burnout con la calidad de vida laboral, con 62 participantes. Donde el sector público ayuda a toda la población en general brindando una atención de calidad, centrado principalmente en el bienestar del país mediante la gestión administrativa.

De la misma forma tenemos a los antecedentes nacionales, iniciamos con Numura (2016), en su tesis titulada: "El Síndrome de Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana", tiene la misión, de cuantificar los niveles de este síndrome en los empleados en centros, el método empleado es el diseño descriptivo comparativo, no experimental transversal. Se puede inferir del estudio que el Síndrome aparece mayormente en médicos femeninos con jornadas laborales de entre 37 a 54 horas por semana con una antigüedad laboral entre 1 a 20 años. Para Lujan (2018), en su investigación: "El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Porvenir", cuya población fue de 150 trabajadores del área administrativa y una muestra de 108 personas. Se concluyó que existe una congruencia de manera inversamente proporcional entre el estrés vs desempeño laboral.

Asimismo, Vera (2017), en su tema de tesis titulada: "Estudio multivariante del síndrome del desgaste profesional y sus implicaciones en el desempeño de docentes en una universidad del Ecuador", donde se investigará la relación de los actores del estrés laboral y sus implicancias den el desempeño en la docencia universitaria, asistencia a los educandos y su visión de investigación de su especialidad académica. También mencionamos, Arias (2016), se verificó que la vulnerabilidad es predominante en el sector de la industria manufacturera, seguido por el sector de construcción y minería. Además, los tipos más comunes de accidentes

son caídas, cortes, explosiones e intoxicaciones. Cabe resaltar que la tasa de accidentes en esta región es baja y menor a la de otras ciudades de América Latina, teniendo en consideración que estos están disminuyendo con el paso del tiempo. También Calixto (2018), con su tema de investigación tesista: “Gestión administrativa y estrés laboral”, desarrollando un estudio similar a nuestra investigación, es decir, correlacional, no experimental y también descriptivo y que se aplicó a una muestra censal de 93 trabajadores, encontrando una considerable concordancia predefinida entre las variables de la gestión administrativa y el estrés laboral. Resultando una correlación negativa $-0,41(41\%)$.

Asimismo, Martínez y Torres (2018), en su investigación: “Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la unidad de gestión educativa local Huamanga-Ayacucho”, los resultados son análogos a la tesis citada anteriormente pues se evidenció que si existe afectación por estrés en los 50 trabajadores muestreados. Concluyendo en aceptar la hipótesis planteada por el coeficiente de correlación hallado con resultados que confirman una relación buena. Para Terrazas (2018), en manifiesta en su tema tesista: “Nivel de estrés y el desempeño laboral del profesional administrativo de la Unidad de Ejecución contractual de la SUNAT”, se puede verificar la congruencia del estrés de un trabajador y su desarrollo en sus funciones laborales, del mismo se obtiene un $p\text{-valor} = 0.001$ para la muestra de 60 trabajadores del área administrativa estudiada.

Por otro lado, Palomino (2017), confirma en su tema tesista: “Estrés y desempeño laborales en Evaluadores de Certificaciones de DIGESA, Lima, Perú”, donde se evalúa la calidad de vida y el desempeño laborales, donde la población son 60 trabajadores. Se comprobó la concordancia de Rho de Spearman= $0,673$ para las variables de desempeño y estrés. Asimismo, Aquino, Ulpiano y Verga (2017), en su tesis: “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores administrativos de la corte superior de justicia de Huánuco”, cuyo principal fin es verificar mediante una investigación estadística la relación descriptiva de la UV2 y sus consecuencias en el desempeño de sus funciones del trabajador, teniendo una población conformada por 74 trabajadores administrativos, nos indican que el estrés producido por la incapacidad de satisfacer lo exigido al trabajador genera estrés y conlleva a un menor desempeño del mismo.

Además, para Milla (2017), en su tema tesista titulada: “La gestión administrativa del director y estrés laboral docente de la institución educativa emblemática Pedro E. Paulet

Mostajo, Huacho”, cuya finalidad radica en definir si existe una relación manifiesta con consecuencias entre la estructuración organizativa implementada por el director de dicho establecimiento y el estrés que puede causar en los 89 profesores a su cargo. Esta hipótesis pudo ser verificada con un alto grado de confiabilidad. Por último, mencionamos a Vidangos (2016), en su investigación tesista: “Estrés laboral y efectos en la satisfacción en el trabajo en las empresas prestadoras de servicios de saneamiento básico de la Región Puno”, teniendo como misión investigativa, la cuantificación de afectación del estrés laboral sobre la adecuación de la muestra de 123 trabajadores encuestados.

Teniendo como referencia, las hipótesis generadas y verificadas en torno a la variable: Gestión Administrativa; primero se definirá la administración según Robbins, (2010) manifestando la articulación del control y reporte en la ejecución de las actividades entre los trabajadores y sus coordinadores y/o gerentes, de tal forma que se dé cumplimiento con la eficiencia y eficacia programada. Como Chiavenato (2010) declaró, la gestión administrativa es acción para obtener los resultados más efectivos y efectivos. Económicamente posible. Elija siempre acciones basadas en resultados Los medios deseados y disponibles; es decir, garantizar el uso del mejor recurso.

La UV1 (Gestión administrativa), no es solo un sistema o conjunto de sistemas, sino también Planificar, organizarse, dirigir o gerenciar y seguimiento con control, acciones que permitan la integración y articulación de la estructura organizativa. Por lo tanto, según la comprensión del autor, La administración tiene un papel primordial dentro de la empresa o entidad y para terminar con éxito la visión y misión organizacionales a través de la gestión, use los recursos de manera eficiente. En un artículo de Mendoza (2017), señaló la consistencia que se debe reflejar entre las variables de la administración y sus consecuencias y cumplimientos de los objetivos, dando la importancia de la gestión programada, que se sistematizara con las exigencias, y la administración radica en convertirse sistemáticamente en un transportista de existencias lograr objetivos de manera consistente mediante el desempeño de funciones, además de desempeñar un papel de liderazgo. Se considera una mejora del modelo de negocio. Además, Hurtado (2017) menciona que los recursos humanos son un factor importante en la gestión administrativa puesto que el logro de las metas está sujeto a la habilidad y las características que tengan los empleados. Los individuos son un grupo.

Así mismo, Surichaqui, E. (2017). Donde la finalidad es sistematizar y evaluar la correlación entre la variable UV1 y el talento humano, mediante el uso de unas herramientas para mejorar su gestión administrativa continua, promover la capacitación continua del personal. De igual manera, el IIP (Instituto de Investigación el Pacífico) (2005), manifiesta otorgando a la organización como determinante en la planeación y programación administrativa, de una institución pública o privada. En el mencionado instituto se evalúa la administración de la institución donde se hace el seguimiento permanente del talento humano, por lo que las personas a cargo de la administración deben encontrar la manera para lograr un óptimo desempeño y motivación en sus trabajadores (p.23).

Para Armostrong (2011), manifiesta que, en los procesos productivos y empresariales, la UV1 es el fundamental en el desarrollo del rol de estrategias como son: planificar, direccionar, controlar y organizar los recursos de una organización a fin de cumplir el objetivo trazado (p.78). Campos y Loza (2011) coinciden con Armostrong en la importancia de las cuatro actividades principales de la administración, y confirma que el cumplimiento de la calidad de los resultados medidos con la eficiencia es resultado de la administración estructurada y coordinada en tareas específicas (p.67). También citado por León (2017), indican igualmente que las cuatro etapas o fases o actividades esenciales deben darse de manera positiva y oportuna para que se cumpla la eficacia de los objetivos específicos planteados por la entidad (p.21).

Asimismo, Rodríguez (2009) señala que la administración pública es el gobierno en acción, es decir se busca alcanzar el cumplimiento de metas y objetivos del estado, a cargo de los diferentes sectores y gobiernos regionales y locales, valorando los recursos del estado. Según (Ángel, 2016), este es un sistema de proceso consistente basado en una serie de métodos y herramientas. El nuevo departamento de administración pública busca crear un área eficiente y efectivo que realice una marcada diferencia con lo usual y se vea reflejada en optimización de tiempos, mecanismos directos, cumplimientos de controles y competitivo, que permita a los usuarios elegir y difundir las estrategias y directivas en la consecución de un desarrollo y productividad sostenida. Este cambio se considera una transición de la administración pública a la administración pública. Sin embargo, los logros de la gestión pública para el desarrollo incluyen estrategias de gestión destinadas a mejorar el nivel de desarrollo (García y López, 2016). Cuando se requiere la gestión en el dominio público, las actividades se orientarán hacia el logro de objetivos; seguir y utilizar mejor los

procedimientos administrativos: planificación, organización, liderazgo y control (Corominas, 1995), según Rodríguez (2008), esta administración se emplea en negocios particulares, empresas, fabricas, etc., mediante organizaciones que desarrollan bienes y servicios con fines de lucro.

La UV1 = gestión administrativa = primera variable, debe tener características mínimas, ordenadas y aplicadas con comprobados resultados, se fundamenta en su rol de procesos que son: coordinar, planificar, organizar y direccionar y sus dimensiones según Robbins y Coulter, (2005) son: Planificación, en esta etapa se proponen alternativas y se evalúa la decisión que brinde mayor eficacia en el proceso administrativo. Se inicia con el diagnostico, requerimiento e identificación de problemas, posteriormente se establece los indicadores de toma de decisiones, priorizándolos según su importancia, formulando alternativas, analizándolas, seleccionando opciones de implementación y evaluando la efectividad de la decisión. Este es un proceso básico y los empleados deben realizar sus funciones de la manera más efectiva siguiendo la planificación realizada que debe ser congruente con la visión y misión de la entidad para obtener mejores resultados. Estos se obtienen asignando a los trabajadores con mejor desempeño laboral a las tareas correspondientes (p.53).

Además, la dirección de la entidad corresponde en el comportamiento organizacional, la personalidad individual, actitud grupal de los trabajadores, las tendencias de comportamiento, la percepción de los resultados, el engranaje del desarrollo de actividades de los grupos de empleados, son parte de la dirección en la entidad. Para medir se tomarán como parámetros a la motivación a los trabajadores, el reconocimiento a los mismos y la satisfacción de este (p.37). Finalmente, se debe establecer una evaluación que permita evaluar las actividades realizadas y la medición y cuantificación del desempeño laboral que han tenido estas con la finalidad de disminuir los riesgos, aminorar los defectos e incrementar la productividad y la estandarización de los resultados.

Seguidamente, mencionaremos la teoría de la segunda variable estrés laboral. Según Sierra, Ortega y Zubeidat (2003), el estrés, al igual que el miedo, ansiedad, angustia, fatiga, o depresión tienen distintos significados según distintos psicólogos o analistas y los límites del alcance y las consecuencias pueden variar. Dichos significados están implicados entre sí pues se

presentan en los estados psicológicos y psico-biológicos de las personas. Además, La OMS (2004), citada por Fernández y Jiménez (2002), interpreta la variable UV2 sistematizando los autoreflejos y reacciones del cuerpo humano ante adversidades por diferentes causas en el exterior o escenario donde nos desarrollamos laboralmente, pues el cuerpo humano manifiesta su defensa ante una eventual amenaza de cualquier índole, en la cual intervienen variables intrínsecas y del entorno.

Luego tenemos también al Síntoma del estrés que afecta al cuerpo humano en diferentes manifestaciones. Podemos mencionar como los más reiterativos a: la depresión, dolores de cabeza, ansiedades, falta de sueño, dolor estomacal inespecífico; nerviosismo, palpitaciones rápidas, diarrea, estreñimiento, incremento de lípidos en la sangre (de Bruin & Taylor, 2005); aumento de peso por ansiedad, variaciones del ritmo cardiaco, baja de niveles de testosterona y estrógenos, baja de la producción de la tiroxina que interviene en el desarrollo del metabolismo, la síntesis de proteínas, etc. (Calnan, Wainwright, & Almond, 2000).

Ferreira (2006) nos indica que con el aumento de la industrialización en distintos países, incrementa también la presión laboral por mayores y mejores resultados que ocasionan efectos adversos secundarios que repercuten en la baja de la actividad física y mental de los empleados y entorno de los mismos.

El estrés laboral (variable 2 = UV2) es un tema de verdadera preocupación para la sociedad, especialmente para los trabajadores. La falta de una rutina deportiva y el poco compromiso social y familiar para con el deporte (Dolan, 2005). Promover la recreación física, cultural, y deportiva permitirá reemplazar las arduas horas de trabajo de los trabajadores, es necesario que practiquen un deporte o excursiones, recorrido por museos, áreas recreativas, plazas, teatros, que les permita combatir el estrés laboral y de esta forma promover la recreación laboral, siendo un deber de cada administrativo, y los directivos de las instituciones y por supuesto de las políticas sociales que nos rigen (Durán, 2010).

Las características de la variable 2, Según Prieto y Trucco (1995) existen tres dimensiones relacionadas con el estrés laboral que son el estrés psicológico, fisiológico y los estresores. Primero, estrés psicológico según Del Hoyo (2004) refiere los efectos físicos que

provoca la inadaptación al estrés provocan alteraciones a nivel de la conducta. Dado que el cuerpo reacciona al estrés, se podría presentar en el individuo: Trastorno de cansancio: disminuye la actividad física o mental y dificulta iniciar y sostener la actividad debido a la falta de energía, la que adicionalmente está acompañada con las ganas de descansar. Trastorno de concentración: es la poca atención en la realización de las actividades, tareas, dificultando gestionar el tiempo, llevar a cabo tareas con plazos a cumplir, de focalizarse en un trabajo muy concreto etc. Teniendo repercusiones directas sobre el rendimiento y la productividad. Toma de decisiones: por los factores anteriores, no se cumple con la selección entre dos o más alternativas de solución de las actividades que se realizan en el trabajo, la mala decisión, podrían acarrear trastorno como la depresión, la adicción y la ansiedad. Autoestima: es el reflejo de la visión interna que posee el trabajador, con ella se desempeñara con actitud, confianza y respeto por sí mismo.

Así mismo la segunda dimensión es Estresores según Del Hoyo (2004) el estrés es los resultados de la interacción de agente internos o externos perturbadores, es posible indicar que las condiciones del entorno pueden influenciar más en la respuesta al estrés de un individuo. Los estresores son ambientales tales como el aspecto físico, sociológico y otros psicológicos. Existen tres grandes clases de estresores, estos son: Carga laboral: mal reparto de trabajo, asumiendo mayores responsabilidades de las que se pueda asumir, sea por formación, tiempo o capacidad del trabajador, es decir cuando se le encarga otros trabajos acordes con sus capacidades. Insatisfacción: cuando los objetivos, jornada y esfuerzos son altos no acorde con la rentabilidad, con horarios largos y ambientes escasos de comodidad y aptos para el buen desempeño laboral. Conflictos laborales: la tensión dentro de la organización, exceso control y relaciones conflictivas incrementan el estrés en los trabajadores, produciendo agresiones, desgaste emocional, turgurizando el clima laboral.

Puede manifestarse como Capacitación nula: los trabajadores esperan que sus organizaciones mejoren y les ayuden en su formación y desarrollo profesional, sino se satisface las expectativas se origina una profunda insatisfacción en el trabajador, se recrudece si la empresa había alimentado esas expectativas. Estresores relacionados al ámbito laboral: dudas sobre el rol y funciones a desempeñar dentro de la organización, línea de carrera trunca o que no genera motivación de ascenso. Estresores interpersonales y organizacionales: comportamiento organizacional, innovación tecnológica, clima laboral y desenvolvimiento del

grupo de trabajadores entendiéndose a este como la falta de un grupo unido y de mutuo apoyo con constantes conflictos y responsabilidad sobre terceros. Estresores extra organizacionales: edad, género, formación académica y laboral, vida familiar y experiencias traumáticas.

Para la tercera dimensión Estrés fisiológico según Del Hoyo (2004) el estrés es la respuesta a circunstancias y elementos dañinos tanto físicos como químicos de nuestro entorno, que se manifiestan fisiológicamente en el cuerpo humano. A su vez para él, el Síndrome de Adaptación son los procesos y estados fisiológicos que aparecen como reacción a estímulos o estresores.

Problemas generales y específicos: Los problemas indicados a continuación han sido propuestos para el actual trabajo de investigación, donde:

- UV1 variable 1 Gestión administrativa
- UV2 variable 2 Estrés laboral
- MVCS Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

Problema General: ¿Qué relación existe entre la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problemas Específicos:

Problema específico 1, ¿Qué relación existe entre la dimensión planeación de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problema específico 2, ¿Qué relación existe entre la dimensión organización de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problema específico 3, ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problema específico 4, ¿Qué relación existe entre la dimensión control de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Justificación: Se consideró como justificación del estudio, desde el punto de la mejora continua para la consecución de los objetivos, de como repercute la relación del ROF (Reglamento de Operaciones Funcionales) aplicados mediante políticas sectoriales, refrendados en gestión administrativa y la causa-efecto del estrés laboral. En ese sentido, la justificación consiste en

conocer los datos mediante el método científico de lo investigado, determinando y verificando la correlación de estas dos variables, que beneficiaría a los profesionales involucrados. Por su lado, la justificación metodológica consiste en los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos, podrían servir como estadísticas para futuros trabajos de investigación. Finalmente, se entiende por justificación social al efecto que los colaboradores tienen sobre la sociedad al ser la fuerza trabajadora parte de los hogares y estos receptores de la afectación que se produce en los centros de trabajo, desarrollando comportamientos en cumplimiento de la gestión administrativa aplicada.

Objetivos generales y específicos: En lo que concierne a la implementación del Objetivo General, se consideró verificar la existencia de relación de la variable 1 UV1 y la segunda variable UV2, en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2020. Para ello se ha considerado como:

Objetivo específico 1: Identificar si existe relación entre la dimensión organización de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Objetivo específico 2: Identificar si existe relación entre la dimensión dirección de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Objetivo específico 3: Identificar si existe relación entre la dimensión planeación de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Objetivo específico 4: Identificar si existe relación entre la dimensión control de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Hipótesis general y específicos: Asimismo, se consideró la Hipótesis General: Existe relación significativa entre las variables UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020, y con las siguientes hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1: Existe una relación significativa entre la dimensión organización con las variables UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la dimensión dirección y las variables UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la dimensión planeación con las variables UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre la dimensión control con las variables UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

II. Método

2.1 Tipo de investigación y diseño:

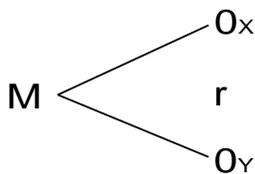
2.1.1 Tipo

Se realizó una investigación básica.

Se manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2016), tratando en buscar la no manipulación de ninguna característica observable para luego identificar la relación entre las variables de su teoría investigada. Por ello en este trabajo tendrá como objetivo, sustentar mediante métodos estadísticos, la relación de las dos variables, y por ello, se puede considerar como una investigación correlacional, debido a que intenta cuantificar la medida en las variables se afectan entre sí y si dicha relación es lineal o directa.

2.1.2 Diseño

En la presente tesis, se utilizó el tipo no experimental, implica la no manipulación de las variables con el fin de no influir deliberadamente para la obtención de resultados más reales. Para tal fin, solo se realiza la observación sin intervención para lograr un análisis más verídico de los resultados. Asimismo, la investigación es transversal pues está situada en el presente año y el horizonte de evaluación de las variables y la relación que estas podrían tener es por este periodo de tiempo.



Dónde:

M : Muestra

O₁ : Observación de la UV1

O₂ : Observación de la UV2

R : Coeficiente de correlación

2.1.3 Metodología

En la presente tesis, se rige por el método científico. Debido a que se pretende cuantificar en métodos estadísticos la interrelación existente entre las dos variables, el enfoque debe ser cuantitativo y no cualitativo de manera que se pueda definir mediante un método numérico correlacional. Para definir de manera correcta a la muestra poblacional se utilizó el nivel descriptivo. En vista de que se trata de probar la hipótesis planteada mediante un análisis muestral recolectada de la encuesta en los trabajadores del MVCS e interpretar los resultados y de esta manera poder afirmar que se usa el método hipotético deductivo.

2.2. Variables, operacionalización

Esta investigación abarca dos variables. La primera variable según Robbins, S. (2010), implica la supervisión de las actividades realizadas por los trabajadores de manera que estas se realicen con eficiencia y eficacia. La segunda variable según Del Hoyo (2004) refiere los efectos físicos que provoca la inadaptación al estrés provocan alteraciones a nivel de la conducta.

2.2.1 Operacionalización de variables

De acuerdo con el tipo de investigación a realizar, se necesita la recolección de información de tipo numérica para que mediante métodos estadísticos se aplique la metodología y concluir con la relación que se premedito entre las variables en cuestión. Razón por la cual, la operacionalización de estas variables, será mediante el método de las encuestas, en este caso aplicado a los trabajadores del MVCS, de tal forma que nos permita cuantificar la medida en que las dimensiones afectan a las variables para establecer una correlación.

2.2.2. Definición operacional de la variable 1

Se ha definido como primera variable a la gestión administrativa está compuesta por cuatro dimensiones según Chiavenato, como son: el planeamiento, la organización, la dirección y el control.

En manera análoga, cada dimensión está compuesta por un conjunto de ítems que permiten procesar las variables de manera ordenada y numérica para comprobar la hipótesis planteada. Como consecuencia, se generó un cuestionario de 40 ítems para encuestar a la muestra poblacional y recaudar la mayor información precisa.

Tabla 1 : Operacionalización de la UV1

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel	Rango
Organización	Estructura organizacional	(01)-(10)	Pésimo	Malo	(40-93)
	Manual de operaciones y funciones				
Dirección	Capacitaciones	(11)-(20)	Deficiente	Regular	(94-146)
	Optimización de Recursos humanos				
	Directivas de operatividad				
	Trabajo en equipo				
Planeación	Responsabilidad laboral	(21)-(30)	Bueno	Bueno	(147-200)
	Cumplimiento de metas				
	Satisfacción laboral				
	Visión y misión				
Control	Objetivos estratégicos	(31)-(40)	Excelente	Bueno	(147-200)
	Planificación de metas				
	Cumplimiento de plazos				
	De personal				
	De desempeño				
	De gasto				
	De logística				

Fuente: Chiavenato (2010)

Operacionalización de la variable 2

Para la segunda variable en estudio es: estrés laboral y está compuesta por tres dimensiones que son: Psicológico, Estresores y Fisiológicos

De manera análoga, cada dimensión está compuesta por un conjunto de ítems que permiten procesar las variables de manera ordenada y numérica para comprobar la hipótesis planteada. Como consecuencia, se generó un cuestionario de 49 ítems para encuestar a la muestra poblacional y recaudar la mayor información precisa.

Tabla 2 : Operacionalización de la variable 2

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel	Rango
Psicológico	Trastorno de cansancio	(1-12)	Ordinal	Sin estrés	(145-194)
	Trastorno de concentración		Nunca		
Estresores	Toma de decisiones	(1-21)	A veces	Estrés moderado	(193-244)
	Autoestima		A menudo		
	Carga laboral				
Fisiológicos	Insatisfacción	(1-16)	Siempre	Estrés fuerte	(245-295)
	Conflictos laborales				
	Capacitación nula				
	Falta de vacaciones				
	Trastorno neurológico				
	Trastorno gastrointestinal				
	Trastorno cardiovascular				

Fuente: Del Hoyo (2004)

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Según López y Fachelli (2017) se entiende por población al total de unidades de análisis que participan del fenómeno en estudio. Dicha población debe ser un número racional entero que presenten ciertas características mínimas y direccionadas al fin. Para el presente trabajo, la población debe pertenecer al MVCS, y conformada por una población de 260 trabajadores.

2.3.2 Muestra.

López Y Fachelli (2017), manifiesta que la muestra a determinar como parte de la población, debe ser representativa. Primordialmente, una muestra debe compartir las características específicas para satisfacer el estudio a realizar.

La muestra fue probabilística. A elección simple.

$$n = \frac{Z^2 N pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

- N : Población
- N : Muestra
- P : Probabilidad de que ocurra un evento p
- Q : Probabilidad de que ocurra un evento q
- E : Margen de error esperado

Entonces:

$$N= 260$$

$$n= 60$$

$$p= 0.500$$

$$q= 0.500$$

$$e= \pm 5\% = .050$$

2.3.3 Muestreo

Se ha empleado según nuestro alcance debido a la situación que está atravesando nuestro país una muestra significativa de 60 trabajadores del MVCS. Dichos participantes se determinan aplicando el sistema aleatorio. En ese sentido, se prevé evaluar al 20% del subgrupo de la población que es 20 trabajadores del MVCS. Teniendo en consideración que el estudio y encuesta se aplicó en forma representativa a toda la población.

2.4 Recolección de datos

Se utilizó a la encuesta mediante cuestionarios que permite conocer la apreciación por parte de la población peruana sobre nuestras variables 1 y 2.

Instrumento

La herramienta a emplearse para recabar información es el cuestionario. Este último fue aplicado a los trabajadores individual y directamente.

Tabla 3 : Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión administrativa	Encuesta	Gestión administrativa
Estrés laboral	Encuesta	Estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación

Esta la definimos como la certeza o confianza a la veracidad con la que se puede interpretar la medición de un instrumento.

Dado que la investigación se basa en el método científico, los resultados se debe demostrar la validez y la confiabilidad de estos. Para tal fin, se ha evaluado tres parámetros en los resultados: la relevancia, claridad y pertinencia.

Tabla 4 : Validez del cuestionario sobre la variable 1

Especialistas	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Existe suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Existe suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 : Validez del cuestionario sobre la variable 2:

Especialistas	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Existe suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Existe suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

En el cuestionario de Gestión administrativa se midió según la escala de Likert:

Pésimo	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5

En el cuestionario de Estrés laboral, también se midió con la escala de Likert:

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

Dichos cuestionarios implican tanto a el instrumento A (Gestión administrativa) como a el instrumento B (Estrés laboral).

Confiabilidad del instrumento

Se midió a los instrumentos la confiabilidad anteriormente mencionados mediante los indicadores Alfa de Cronbach, la cual da como producto: el nivel de consistencia y su exactitud. Efectivamente en el presente trabajo se calculará dicho coeficiente, y con ello se validará el instrumento de medición empleado.

En la siguiente tabla, se muestra la escala de confiabilidad:

Tabla 6 : Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.001 a 0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2002)

El coeficiente Alpha de Cronbach fue calculado según se indica:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

- α = Alfa de Cronbach
- K = Número de ítems
- Vi = Varianza inicial
- Vt = Varianza total

2.4.1 Criterios

Escalas: ALL en gestión administrativa

Tabla 7 : Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	40

Por lo que se deduce, se ha obtenido una *ALTA CONFIABILIDAD* en la variable UV1.

Escalas: ALL en Estrés laboral.

Tabla 8: Confiabilidad de la variable estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	49

Por lo que se deduce también, que se ha obtenido una alta confiabilidad en la variable de estrés laboral.

2.5 Procedimiento

Mediante este documento se solicitó autorización a un grupo de trabajadores del MVCS, para brindar su opinión sobre las dos variables en estudio. Posteriormente, se realizó el cuestionario a los trabajadores identificados y se procedió a analizar la información recopilada con el fin de probar la hipótesis y brindar conclusiones y recomendaciones sobre la investigación realizada.

2.6 Análisis de datos

La matriz de información recolectado empleado en el trabajo, sirve como base para analizar la información recopilada mediante el uso de un software; como indica Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Rendón, Villasís y Miranda (2016). Señalan que la estadística descriptiva es una rama de la estadística que proporciona algunas ideas sobre cómo sintetizar datos de encuestas de manera clara y simple a través de tablas, tablas, gráficos o tablas.

2.7 Fundamentos de ética

La elaboración de la tesis, ha seguido estándares éticos, en la aplicación de la investigación cuantitativa, reservando los derechos de autor de responsorio y referencias bibliográficos, por lo que se cita al autor por sus datos de edición correspondientes. Del mismo modo, teniendo en cuenta el anonimato de las respuestas en el instrumento, también se considera la autorización de la agencia para comenzar a aplicar el instrumento.

III. Resultados

Tabla 9 : Descriptivo de la variable UV1

		Recuento	% de N tablas
Gestión administrativa	Malo	6	10,0%
	Regular	16	26,7%
	Bueno	38	63,3%
Organización	Malo	3	5,0%
	Regular	19	31,7%
	Bueno	38	63,3%
Dirección	Malo	9	15,0%
	Regular	37	61,7%
	Bueno	14	23,3%
Planeación	Malo	12	20,0%
	Regular	29	48,3%
	Bueno	19	31,7%
Control	Malo	6	10,0%
	Regular	17	28,3%
	Bueno	37	61,7%

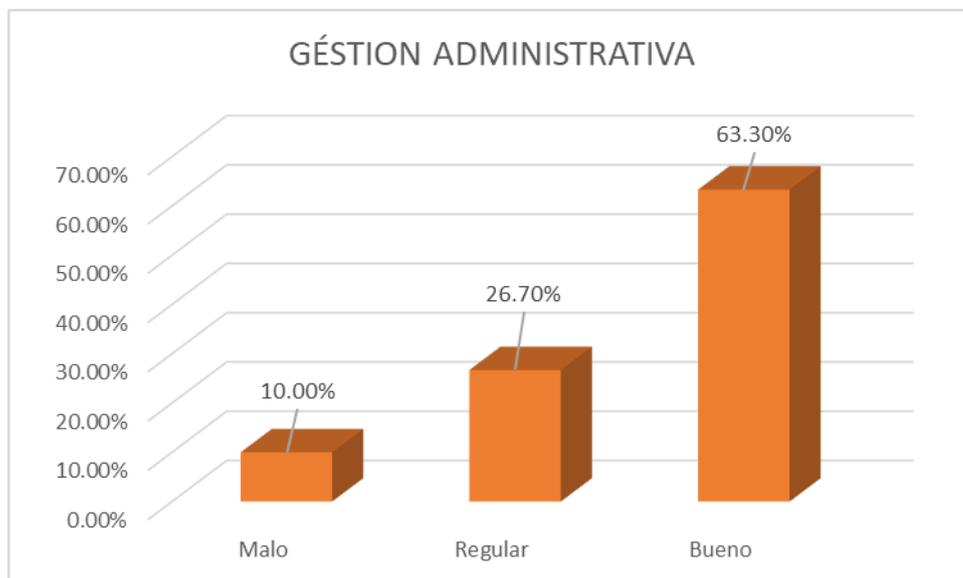


Figura 1: Descriptivo de la variable UV1 y sus dimensiones

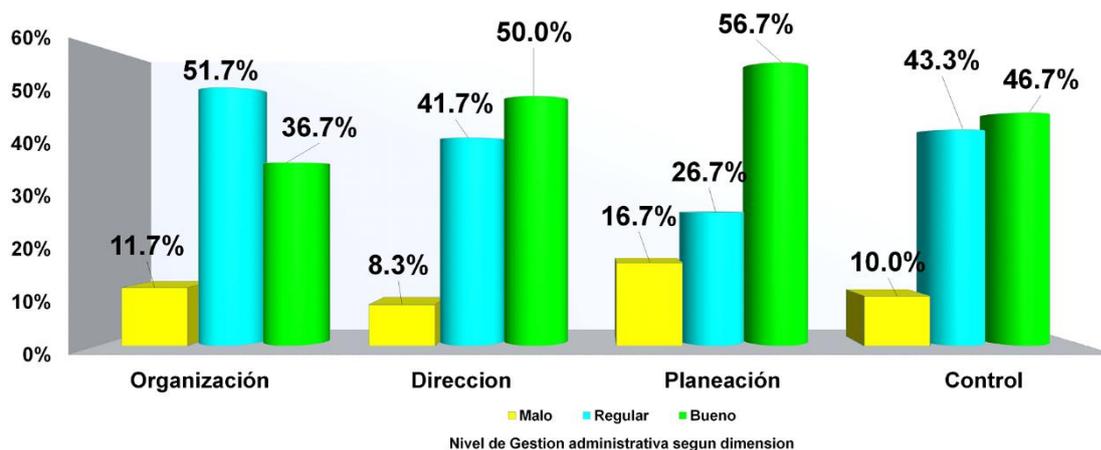


Figura 2: Descriptivos de las dimensiones de la variable UV1

De los gráficos 1 y 2 se visualiza UV1, prevalece el nivel Regular en 63.3% de los 60 encuestados. Análogamente, también se pudo apreciar por las otras dimensiones lo siguiente:

Organización se obtuvo un mayor dominio el nivel Regular con un 63.37%.

Dirección tuvo un mayor predominio el nivel Bueno con un 61.7%.

Planeación tuvo un mayor predominio el nivel Bueno con un 48.3%.

Control tuvo un mayor predominio el nivel Bueno con un 61.7%.

Tabla 10 : Descriptivo UV2 estrés laboral

		Recuento	% de N tablas
Estrés laboral	Sin estrés	41	68,3%
	Estrés moderado	12	20,0%
	Estrés fuerte	7	11,7%
Psicológico	Sin estrés	44	73,3%
	Estrés moderado	11	18,3%
	Estrés fuerte	5	8,3%
Estresores	Sin estrés	41	68,3%
	Estrés moderado	14	23,3%
	Estrés fuerte	5	8,3%
Fisiológicos	Sin estrés	42	70,0%
	Estrés moderado	14	23,3%
	Estrés fuerte	4	6,7%

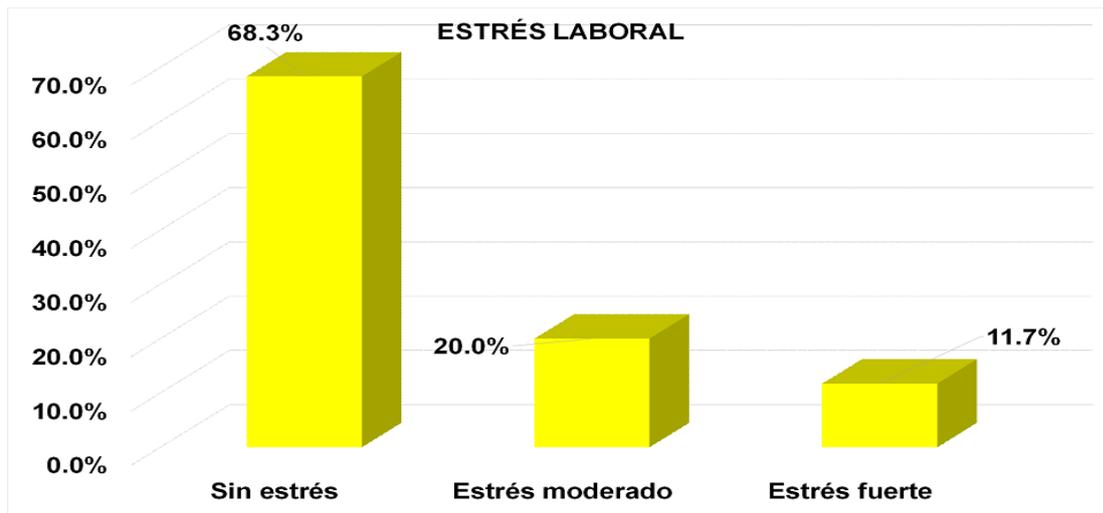


Figura 3: Descriptivo de la variable estrés laboral y sus dimensiones

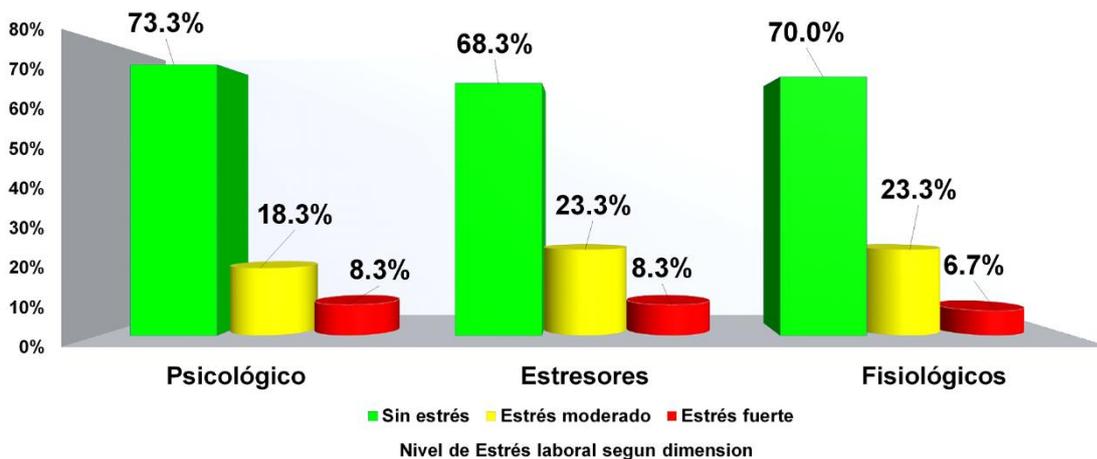


Figura 4: Descriptivos de las dimensiones de UV2

Se puede apreciar que para la variable Estrés Laboral prevalece el Estrés Moderado con un 68.3% de los 60 encuestados. Análogamente, los resultados para las otras dimensiones se obtienen lo siguiente:

Psicológico obtiene un mayor dominio el estrés moderado con un 73.3%.

Estresores tuvo un mayor predominio el nivel Estrés fuerte con un 68.3%.

Fisiológicos tuvo un mayor predominio el nivel Estrés moderado con un 70.0%.

3.1 Relación entre UV1 y UV2

Tabla 16 : Relación entre las variables gestión administrativa y estrés labora

Prueba de normalidad (muestras mayores a 50)			
Kolmogorov - Smirnov			
	Estadístico	gl.	Sig. (p)
Organización	,393	60	,000
Dirección	,320	60	,000
Planeación	,248	60	,000
Control	,379	60	,000
Gestión administrativa	,388	60	,000
Psicológico	,443	60	,000
Estresores	,416	60	,000
Fisiológicos	,426	60	,000
Estrés laboral	,416	60	,000

a. Significancia de Lilliefors

Se tomo de la población de 260 trabajadores que conforman el MVCS (según datos de RRHH), se tomó una muestra de 60 trabajadores, y se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, aplicando métodos estadísticos con los datos recolectados, con un nivel de significancia de 0.05, para ello se evalúa un parámetro ρ mediante las siguientes condiciones:

Si $p < 0.005$ se deniega H_0

Si $p > 0.005$ no se deniega H_0

Dónde:

Ho: corresponde a la distribución de la variable que **NO** difiere de la distribución normal.

Ha: corresponde a la distribución de la variable que **SI** difiere de la distribución normal

Como se puede apreciar en la Tabla 16, el valor de ρ es menor a 0.05 para todas las dimensiones, deduciéndose que la distribución difiere de la distribución normal por lo que se empleará Rho Sperman.

3.2 Contraste de la hipótesis

Previo a la medición del contraste:

Hipótesis general

Ho: No tiene relación significativa entre las variables de UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS, 2020.

Ha: Si tiene relación significativa entre las variables de UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS, 2020.

Hipótesis específica 1:

Ho: No tiene relación significativa entre organización y UV2 en los trabajadores del MVCS, 2020.

Ha: Si tiene relación significativa entre organización y UV2 en los trabajadores del MVCS, 2020.

Hipótesis específica 2:

Ho: No tiene relación significativa entre dirección y UV2 en los trabajadores del MVCS, 2020.

Ha: Si tiene relación significativa entre dirección y UV2 de los trabajadores del MVCS, 2020.

Hipótesis específica 3:

Ho: No tiene relación significativa entre la planeación y UV2 de los trabajadores del MVCS, 2020.

Ha: Si tiene relación significativa entre la planeación y UV2 de los trabajadores del MVCS,

2020.

Hipótesis específica 4:

Ho: No tiene relación significativa entre control y UV2 de los trabajadores del MVCS, 2020.

Ha: Si tiene relación significativa entre control y UV2 en los trabajadores del MVCS, 2020.

Prueba de análisis:

Para el presente estudio, se recurrió a Rho Spearman ($\alpha = 0.05$), siendo el nivel de certidumbre de 95%

Regla de decisión

SI: la significancia resultante (p) es mayor que 0.05 => no se rechaza la hipótesis nula

En consecuencia, se indicará que el contraste no es significativo.

Si $p \leq 0.05$ se rechaza Ho

Tabla 17: Análisis de correlación de Rho Spearman para la UV1 y UV2 de los trabajadores del MVCS, 2020

Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

Correlaciones			Gestión administrativa	Organización	Dirección	Planeación	Control	Estrés laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,479**	,641**	,730**	,567**	-,865**
		Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Organización	Coefficiente de correlación	,479**	1,000	,178**	,392**	,198**	-,450**
		Sig. (bilateral)	.000	.	.173	.002	.130	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Dirección	Coefficiente de correlación	,641**	,178**	1,000	,545**	,306**	-,528**
		Sig. (bilateral)	.000	.173	.	.000	.017	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Planeación	Coefficiente de correlación	,730**	,392**	,545**	1,000	,374**	-,576**
		Sig. (bilateral)	.000	.002	.000	.	.003	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Control	Coefficiente de correlación	,567**	,198**	,306*	,374**	1,000	-,494**
		Sig. (bilateral)	.000	.130	.017	.003	.	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	-,865**	-,450**	-,528**	-,576**	-,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.00	.000	.
		N	60	60	60	60	60	60

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

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

De la tabla 17, se puede apreciar que, en la totalidad de resultados, la valoración de la significancia resultante fue inferior a la propuesta ($p < 0.05$), por lo que se consigue cuantificar el sustento para denegar todas las H_0 , con la siguiente anotación:

Hipótesis general:

SI, tiene relación entre las variables de UV1 y UV2 de los trabajadores del MVCS 2020, teniendo un valor positivo y de nivel moderado ($R_s = .564$; $p = 0.000 < 0.05$), concluyendo que, a mayor UV1, el UV2 mejora en el MVCS.

Hipótesis específica 1:

SI, tiene relación entre la dimensión de organización y UV2 de los trabajadores del MVCS, teniendo que la relación es positiva y de nivel moderado ($R_s = .543$; $p = 0.000 < 0.05$) concluyendo que, a mayor UV1, el UV2 mejora en el MVCS.

Hipótesis específica 2:

SI, tiene relación entre la dimensión dirección y UV2 de los trabajadores del MVCS, teniendo que la relación fue positivo y de nivel moderado ($R_s = .541$; $p = 0.000 < 0.05$), concluyendo que, a mayor UV1, el UV2 mejora en el MVCS.

Hipótesis específica 3:

SI, tiene relación entre la dimensión planeación y UV2 de los trabajadores del MVCS, teniendo que la relación fue positivo y de nivel moderado ($R_s = .533$; $p = 0.000 < 0.05$) concluyendo que, a mayor UV1, el UV2 mejora en el MVCS)

Hipótesis específica 4:

SI, tiene relación entre la dimensión de control y UV2 de los trabajadores del MVCS, teniendo que la relación fue positivo y de nivel moderado ($R_s = .446$; $p = 0.000 < 0.05$), concluyendo que, a mayor control, el UV2 mejora en el MVCS.

IV. Discusión

Producto de la investigación, se admite la hipótesis general, que tiene como meta o fin, contrastar la relación entre la variable UV1 y la variable UV2, teniendo como resultado una relación significativa $p=,000$ y un $Rho = ,564$. Es decir, SI tiene relación entre la UV1 y UV2, siendo aceptada la Ha. Este resultado tiene similitud con la tesis de Panchana (2018), donde describe la concordancia entre estas variables. Además, Guanoluisa (2019), se concluye con la estrategia para mejorar y disipar la problemática de la empresa o Entidad. Por último, también posee similitud con Milla (2017), quien afirma la correspondencia entre estas variables como son la UV1 y el UV2. Según la teoría de Campos y Loza (2011), quienes indican que, “a fin de cumplir con las metas y fines de la entidad, se debe disponer de una mejor manera los recursos con las que cuenta la entidad”, esta se debe planificar, direccionar, organizar y evaluar las actividades a realizar, vale decir, debe realizar una correcta e importante gestión administrativa. También se relaciona con Ferreira (2006) que asocia al estrés laboral como consecuencia de la industrialización de las sociedades y la presión por la obtención de mejores resultados.

De igual manera, se admite la hipótesis específica 1, que determina la correspondencia entre la dimensión de organización y estrés laboral, obteniendo como resultado una relación significativa de $p = .000$ y un $Rho = .543$; vale decir, SI existe relación de la dimensión y la variable 2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Mencias y Silva (2009), donde se menciona la satisfacción del plan de entretenimiento propuesto al final de la solicitud, el plan fue muy positivo y fue aceptado por el personal. También posee similitud con Silva (2008), por demostrar la efectividad de la gestión administrativa y la relevancia que se tiene en el desarrollo organizacional. Así mismo se relaciona con Armstrong (2011) que menciona la importancia de la asignación de tareas o actividades primarias, así como de las funciones a desempeñar por los trabajadores, en la cadena de actividades de manera que se pueda obtener el máximo acatamiento de los fines trasados por la institución.

También se admite la hipótesis específica 2 de la presente investigación, que estuvo destinada a contrastar la correspondencia entre la dimensión dirección y UV2, teniendo como resultado una relación significativa de $p = ,000$ y un $Rho = , 541$. Es decir, sí existe relación de la dimensión y la variable 2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Guerrero y Ruiz (2016), donde menciona que facilitó una propuesta de intervención en el sujeto en lo psicológico y direccionado a disminuir la UV2 en los docentes. También posee similitud con la tesis de Gómez, Meneses y Palacio (2017), menciona los resultados indicando los beneficios

potenciales de los programas diseñados para aumentar la adecuación al ambiente laboral y el capital psicológico dentro de las organizaciones. Según la teoría se relaciona con Mendoza (2017), señala la importancia de la gestión en la administración, que radica en convertirse sistemáticamente la inclusión de los logros y fines de manera consistente, mediante el desempeño de las funciones del trabajador. Se concuerda con Fernández y Jiménez (2002), quienes señalan al estrés como un sistema de respuestas fisiológicas y psicológicas, producidas como respuesta ante una situación definida como amenaza para el ser humano, debido a condiciones intrapersonales en su entorno.

Análogamente, también se admite la hipótesis específica 3, que determina la correspondencia entre la dimensión planeación y estrés laboral, consiguiendo resultados de una relación significativa de $p = .000$ y un $Rho = .533$. Es decir, SI existe relación de la dimensión y la variable 2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Lujan (2018), quien concluyo que la relación entre el estrés y la variable 1 puede ser inversamente proporcional. Además, Calixto (2018), relaciona la gestión administrativa y estrés laboral con una investigación descriptiva. Según la teoría se relaciona con Surichiqui (2017). Por tanto, existe congruencia entre la conducción administrativa y el talento humano, usando herramientas de gestión administrativa para una mejora continua, promover la planeación con tendencia continua en el personal.

De igual manera, también se admite la hipótesis específica 4, la cual determina la correspondencia entre la dimensión control UV2, concluyendo que el resultado obtenido tiene una relación significativa de $p = .000$ y un $Rho = .446$. Es decir, si existe relación de la dimensión y la variable 2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Aquino, Ulpiano y Verga (2017), quien relaciona el trabajo administrativo en el Poder Judicial de Huánuco, con el estrés. También Pérez (2017), quien propone maneras de disminuir las funcionalidades y responsabilidades a consecuencia de tener estrés laboral. Según la teoría se relaciona con Robbins y Coulter (2005), cuyo fin es mejorar la calidad del producto laboral, mediante indicadores, en consecuencia se corregirá las tareas defectuosas por falta de control en los socios, para garantizar la realización de los objetivos, a fin de obtener resultados estandarizados. Para finalizar, mencionaremos a Chiavenato (2010), en quien nos hemos apoyado en la estructura de esta investigación, quien menciona que controlar son acciones que permiten la integración para una buena gestión administrativa.

V. Conclusiones

- Primera** Se concluye que, si existe relación estadística significativa MUY ALTA, inversamente proporcional y negativa, entre la UV1 y el UV2 de los trabajadores del MVCS. El cual representa que la UV1 brindada sea mayor, permitirá disminuir el nivel la UV2 ($R_s = -0.865$; $p < 0.05$).
- Segunda** Se concluye que, si existe relación estadística significativa moderada, inversamente proporcional y negativa, la organización y la UV2 de los trabajadores del MVCS. El cual representa que la organización brindada sea mayor, permitirá disminuir el nivel la UV2 ($R_s = -0.528$; $p < 0.05$).
- Tercera** Se concluye que, si existe relación estadística significativa moderada, inversamente proporcional y negativa, entre la dirección y la UV2 de los trabajadores del MVCS. El cual representa que la dirección brindada sea mayor, permitirá disminuir el nivel la UV2 ($R_s = .541$; $p < 0.05$).
- Cuarta** Se concluye que, si existe relación estadística significativa moderada, inversamente proporcional y negativa, entre la planeación y la UV2 de los trabajadores del MVCS. El cual representa que la planeación brindada sea mayor, permitirá disminuir el nivel la UV2 ($R_s = -0.576$; $p < 0.05$).
- Quinta** Se concluye que, si existe relación estadística significativa moderada, inversamente proporcional y negativa, entre el control y la UV2 de los trabajadores del MVCS. El cual representa que el control brindado sea mayor, permitirá disminuir el nivel la UV2 ($R_s = -0.494$; $p < 0.05$).

VI. Recomendaciones

- 1) Se recomienda enfatizar a los representantes del MVCS, sobre la problemática que están sufriendo sus trabajadores y pueden desarrollar programas recreativos y psicológicos para ayudar a mejorar y disminuir el estrés laboral los cuales los trabajadores están siendo sometidos.

- 2) Se recomienda dar a conocer la información de parte de los representantes hacia los trabajadores del MVCS, mediante la organización que como identidad poseen a manifestarles sobre las actividades que por ley que le corresponde para disminuir el nivel de estrés al cual se encuentra involucrado el sector.

- 3) Es importante que los representantes de estos programas recreativos y psicológicos tengan conocimientos, ética y profesionalismo para que brinden resultados seguros y eficaces para los trabajadores que formara parte de este tipo de actividades.

- 4) Se recomienda que los representantes del MVCS, planifique el programa recreativo psicológico y saquen provecho de las actividades a realizarse ya que todo esto será beneficioso para los trabajadores.

- 5) Se recomienda que los representantes de dicha entidad, controlen las actividades que propongan ya que todo esto será beneficioso para los trabajadores y de la misma manera será buen precedente para la institución.

REFERENCIAS

- Academic Ranking of World Universities. (2015). *Academic Ranking of World Universities*. Obtenido de <http://www.shanghairanking.com/es/>
- Acebrón, M. (2015). *Gestión Administrativa Técnica Contable*. México D.F., México: Editorial Macmillan.
- Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamérica. (10 de Enero de 2017). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamérica*. Obtenido de Ecuador fortalece la educación tecnológica con la construcción de institutos: <http://www.andes.info.ec/es/noticias/ecuador-fortalece-educacion-tecnologica-construccion-institutos.html>
- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y la calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría) Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Alles, M. *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica S.A
- Alvarado, O. (1998). *Gestión Educativa: Enfoques y Procesos*. Lima-Perú: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Amat, J. (1992). *El Control de Gestión: una perspectiva de dirección*. Barcelona: Gestión 2000.
- Anthony, R. (2005). *Sistema de Control de Gestión* (2 ed.). México.
- Barba, J. (2004). *La calidad en el Educación Superior*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bardisa, T. (1997). *Teoría y Práctica de la Micropolítica en las Organizaciones Escolares. Iberoamericana de Educación*(15).
- Bastidas, C. (2013). *Suspendida por falta de calidad. El cierre de catorce universidades en Ecuador*. Quito: CEAASES.
- Calderón, M., Ríos, M., & Ceccarini, M. (2008). *Economía de la educación*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011, propuesta alternativa*. (Tesis de licenciatura) Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Campos, S., & Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa*. (Tesis de licenciatura) Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Cano, E. (2008). *Evaluación de la calidad educativa*. Madrid: La Muralla. Cantón, I. (2004). *Planes de mejora en los centros educativos*. Málaga: Aljibe. Caridad, M.

- (2008). *Modelo de gestión administrativa*. El Salvador: Universidad Francisco Gavidia. Obtenido de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>
- Carot, V. (2001). *Control estadístico de la calidad*. México: Universidad Politécnica de Valencia.
- Carrasco, S. (2009). *Gestión de calidad y formación profesional*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, T. (2004). *Estrategia para el perfeccionamiento de la gestión del proceso formativo en el primer año de las carreras de ciencias técnicas*. (Tesis doctoral)Cuba: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría.
- Carrillo, S. (2002). *Fortalecimiento de la Gestión Educativa en y a través de los Institutos Superiores Pedagógicos-PROFOGED-GTZ*. Lima: Ministerio de Educación del Perú.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. Santiago de Chile: UNESCO.
- Castelán, A. (2003). ¿Es importante medir la calidad de la educación? *Revista de educación moderna para una sociedad democrática*, 98, 11-14.
- Cela, T. (2002). *El modelo universal de la calidad*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.
- Chapman, S. (2006). *Planificación y control de la producción*. México: Pearson Educación.
- Charlot, B. (2006). *La relación con el saber*. Buenos Aires: Zarzal.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración Proceso Administrativo* (3 ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Educación Superior . (2014). *Informe General sobre la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas*. Ecuador: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior .
- Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. (2013). *Ecuador: el modelo de evaluación del Mandato 14*. Quito-Ecuador: Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior.
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador . (2003). *La calidad en la Universidad Ecuatoriana: principios, características y estándares de calidad*. Quito-Ecuador: UNESCO/IESALC.
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador. (2006). *Normas jurídicas para la evaluación y acreditación de la educación superior del Ecuador*. Quito: CONEA.
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior del Ecuador. (2009). *Evaluación de desempeño institucional de las universidades y escuelas politecnicas de Ecuador*. Quito: CONEA.

- Corrales, M. (2015). *Informe del rector 2014*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Coulter., R. &. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F., México: Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Cruz, J. (2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. Gestipolis*.
- Cruz, Y. (2009). *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades*. (Tesis doctoral) Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Da Cunha, J. (2002). *La evaluación y la calidad de enseñanza*. Madrid: Prentice Hall.
- De la Cruz, S. (2012). La mercantilización de la educación en el contexto universitario. *Revista Electrónica de Psicología Política*(28), 48-54.
- De la Orden, A. (2009). Evaluación y calidad: Análisis de un Modelo. *Revista Bordón*, 45(3).
- De Vries, W., & Ibarra, E. (Jul-Sep de 2004). La gestión de la universidad. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9(22), 575-584.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Santillana.
- Dirección General de Desarrollo de la Gestión e Innovación Educativa de la Subsecretaría de Educación Básica. (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Duchi, M., & Andrade, B. (2001). *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba- Bolivia*. (Tesis de maestría) Cochabamba: Universidad San Simón.
- El Telégrafo. (17 de Septiembre de 2015). *El Telégrafo*. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/4/cuales-son-las-extensiones-universitarias-que-aprobaron>
- Escudero, L. (2011). *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la gestión administrativa de la educación pública de la región Callao - 2010*. (Tesis de maestría) Lima: Universidad Nacional del Callao.
- Espínola, V., & Silva, M. E. (2009). *Competencias del sostenedor para una efectiva gestión del mejoramiento educativo en el nivel local: una propuesta*. . Santiago de Chile: Centro de Políticas Comparadas de Educación.
- Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*. (Tesis de licenciatura) Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Everitt, B., Landau, S., Leese, M., & Stahl, D. (2011). *Cluster Analysis*. Ecuador: Wiley.
- Expreso.ec. (07 de Julio de 2015). *El proceso para ingresar a la universidad en 2016 arrancó*.

- Fayol, H. (2004). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Fernández, N. (2008). *Los procesos de evaluación y acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe: Una perspectiva comparada*. Ecuador: SENPLADES.
- Figueira, J., Greco, S., & Ehr Gott, M. (2005). *Multiple criterio decisión analysis: state of the art surveys* (Vol. 78). Springer.
- Franklin, B. (2003). *Principios de Administración*. México: Cecsá.
- Fred, D. (2006). *Conceptos de administración estratégica*. México: Prentice Hall.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en el proceso de descentralización*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Garbanzo, V., & Orozco, D. (2007). Desafíos del sistema educativo costarricense: un nuevo paradigma de la administración de la educación. *Revista de Educación*, 31(202), 95-110.
- García, E. (2007). *Planeación estratégica: teoría y práctica* (Primera ed.). México: Trillas S.A.
- García, J. (2004). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
Obtenido de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol9num3/art2.htm>
- García, J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Pos-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. (Tesis doctoral) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- García, J., & Falcón, P. (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California*. (Tesis de maestría) Baja California: Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo.
- Gautier, E. (2007). Educación de calidad. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5, 29-35.
- Gershuny, J., & Miles, I. (1983). *The New Service Economy: The Transformation of Employment in Industrial Societies*. London: Francis Pinter.
- Gil, D. (2005). *Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las ciencias* (Vol. 2).
- Gómez, O. (2013). *Principios de administración Henry Fayol*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion/Henri/Fayol/>
- Guerrero, O. (2002). *La administración pública del estado capitalista*. México D.F., México: Editorial Fontamara.
- Gómez, L. &. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Investigación Educativa*, 14(26), 41-51.
- González, M. (2002). *Un modelo de gestión de la extensión universitaria para la universidad de Pinar del Río*. (Tesis de maestría) Pinar del Río: Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca".

- González, M., Del Río, C., & Domínguez, J. (s.f.). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. Madrid: Fundación FIES- Universidad de Alcalá.
- Gordón, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. (Tesis de licenciatura) Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Granja, M. (2015). *Reglamento para el funcionamiento de la Comisión de Evaluación Interna*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Ibarra.
- Guamán, R., & Portilla, M. (2008). *Evaluación de la gestión administrativa, económica y financiera del consorcio Danton*. Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Guerrero, G. (2014). *Administración y gestión educativa*. México. Guevara, L. (2005). *Gerencia social en la educación*. Bogotá: Antropos. Guzmán, I. (2006). *La ciencia de la Administración*. México: Limusa. Hardle, W., & Simar, L. (2012). *Applied Multivariate Statistical Analysis*. Ecuador: Springer.
- Hernández, A. (2006). *Formulación y Evaluación De Proyectos de Inversión* (5 ed.). México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Hidalgo, A. (2016). *La epistemología antropológica y su rol en la investigación administrativa*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Infante, A. (30 de Enero de 2009). *Archdaily*. Obtenido de <http://www.archdaily.pe/pe/02-14422/infraestructura-y-arquitectura>
- Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. (2011). *Matriz de Evaluación para la acreditación de la calidad de la Gestión Educativa de Instituciones de Educación Básica Regular*. Obtenido de Diversidad como punto de partida, diversidad y calidad educativa con equidad como llegada: http://www.ipeba.gob.pe/images/stories/MATRIZ_DE_EVALUACION_PARA_ACREDITACION_3.pdf
- Iñiguez, H., & Villacrés, F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las Universidades categoría "B" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción*. (Tesis de maestría) Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ivancevich, C. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Editorial Mc Graw – Hill.
- Jiménez, I. (2008). Análisis de cinco desafíos en el ejercicio de la administración educativa. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 8(1). Obtenido de <http://revista.inei.ucr.ac.cr/articulos/1-2008/archivos/desafios.pdf>
- Joan, A. (2000). *La evaluación educativa y su práctica y otros Metáforas*. Barcelona: Horsori.

- Koontz, H. (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (13 ed.). McGraw Hill. Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración una perspectiva global*. México: McGrawHill.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y calidad en educación*. Santiago de Chile: McGraw-Hill.
- López, F. (2007). *Notas para un estudio comparado de la educación superior a nivel mundial*. Consejo latinoamericano de ciencias sociales.
- Marrou, A. (2002). *La calidad de la educación superior*. Lima: UNMSM. Martí, I. (2005). *Diccionario enciclopédico de la Educación*. Barcelona: CEAC. Mateo, J. (2012). *Multi criterio analysis in the renewable energy industry*. Ecuador: Springer.
- Medina, A. (2003). *Modelos de evaluación de la calidad en instituciones universitarias*. Madrid-España: Universitas.
- Medina, M. (2011). Calidad y Gestión Educativa. *Revista de Educación y Cultura*.
- Millán, C., Córdoba, S., & Ávila, L. (2009). *Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad educativa en las instituciones distritales Republica de Panamá y Manuelita Sáenz*. (Tesis de licenciatura) Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Ministerio de Educación del Perú. (2003). *Ley General de Educación N°28044*. Lima: Ministerio de Educación del Perú.
- Minteguiaga, A., & Prieto, C. (2013). *Los actores del cambio en la reinención de la universidad ecuatoriana. El papel estratégico del personal académico en la transformación de la educación superior en Ecuador*. Quito: IAEN.
- Moncayo, C., Ferrín, R., Cuesta, G., Días, F., Verkovitch, I., Melgarejo, R., . . .
- . Parra, F. (2008). *Informe final de autoevaluación institucional de la PUCE matriz*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Moratto, J. (2007). Los cuatro pasos fundamentales de todo proceso administrativo. *Informática y Empresa*.
- Morel, J., Soleno, R., Alverto, F., & Montufar, J. (2006). *Gestión educativa estratégica: Modelos y herramientas*. Tegucigalpa-Honduras: Ideas Litográficas.
- Munch, G. (2009). *Fundamentos de administración*. Trillas.
- Muñiz, G. (2006). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica* (Vol. 3). Barcelona-España: Gestión 2000.
- Navarro, M., & Llado, D. (2014). *La gestión escolar una aproximación a su estudio* (Vol. 18). EE.UU: Liberty Drive.
- Obregón, N. (2002). *Influencia del currículo y del sistema de soporte en la calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la UNFV*. (Tesis de maestría) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://www.uach.mx/extension_y_difusion/synthesis/2008/11/10/Gestio_s_escolar.pdf

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos*. Obtenido de Documento de discusión sobre políticas educativas en el marco de la II Reunión Intergubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2007). El Derecho a una Educación de Calidad para todos en América Latina y el Caribe. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5, 1-21.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (s.f.). *Gestión educativa estratégica*. Buenos Aires: Ministerio de Educación de la Nación.
- Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001). *Declaración de Cochabamba y recomendaciones sobre políticas educativas al inicio del siglo XXI*. (12 ed.). Bolivia: UNESCO.
- Orozco, J., & Olaya, A. (2009). ¿Calidad de la educación o Educación de calidad?. Una preocupación más allá del Mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*(51).
- Oyarce, A. (2000). *Elementos de administración general*. Lima: Udegraf. Pacheco, L., & Pacheco, R. (2015). Evolución de la educación superior en el Ecuador. La revolución educativa de la Universidad Ecuatoriana. *Pacarina del Sur*.
- Pérez, J. (2010). *Administración y Gestión educativa desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta "Pedro Nufío"*. (Tesis de maestría) Honduras: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Ponce, J. (2005). *La gestión escolar y los profesores de telesecundaria*. Puebla: Mexicana. Pontificia Universidad Católica de Chile. (s.f.). *Campus Villarrica*. Obtenido de http://villarrica.uc.cl/sites/default/files/organigrama_0.jpg
- Pontificia Universidad Católica de Ecuador. (2008-2013). *Pontificia Universidad Católica de Ecuador*. Obtenido de Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2008-2013: <http://www.puce.edu.ec/sitios/plan-estrategico/>
- Pozner, P. (2000). *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*. Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según estudiantes del I al VI ciclo 2010-I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú*. (Tesis de maestría)Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú* . (Tesis de magíster) Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Ramírez, C. (2004). *La gestión administrativas en las instituciones educativas*. México: Noriega.
- Ramírez, R. (2013). *Transformar la universidad para transformar la sociedad*. Quito: SEMPLADES.
- Ramírez, R. (2014). El sistema de educación superior como bien público. En R. Ramírez, *La virtud de los comunes. De los paraísos fiscales al paraíso de los conocimientos abiertos* (págs. 78-79). Quito-Ecuador: Abya-Yala. Real Academia Española.
- (2005). *Diccionario de la Lengua Española*. España: Diccionario de la Lengua Española.
- Real Academia Española de la Lengua. (2000). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*. Quito-Ecuador: Comercio.
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México D.F., México: Editorial Limusa S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración* (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Robert, H. (2008). *Apuntes sobre administración de empresas*. Obtenido de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/sistemacontroldegestionestrategica/default5.asp
- Rodríguez, J. (2008). *Introducción a la Administración*. México. Rodríguez, V. (2009). *Introducción a la Administración*. México: ECASA.
- RRHH.WEB.COM. (s.f.). *Introducción a la administración de recursos humanos*. Obtenido de <http://www.rrhh-web.com/introduccion.html>
- Sánchez, D. (2007). Nuevos retos de la planificación territorial y desarrollo sostenible en México: una perspectiva comparada. *Scielo*, 15(47).
- Schmelkes, S. (2001). *Calidad de la educación y gestión escolar*. México. Segredo, A. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Scielo*, 25(2).
- Silva, R., Cruz, E., Méndez, I., & Hernández, J. (2013). Sistema de Gestión digital para mejorar los procesos administrativos de instituciones de educación superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana. *Perspectiva Educativa: Formación de profesores*, 104-134.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2009). *Reporte de la calidad en la Educación: Implementación del Sineace 2008-2009*. Lima.
- Sistema Nacional de Nivelación y Admisión. (17 de Noviembre de 2015). *Nuevo examen unificado de ingreso a la universidad será igual de inclusivo que el ENES*. Obtenido de http://www.sнна.gov.ec/wp-content/themes/institucion/comunicamos_noticias114.php
- Sistema Nacional de Nivelación y Admisión. (s.f.). *Proceso de asignación de cupos*. Obtenido de El Sistema Nacional de Nivelación y Admisión (SNNA) prioriza los principios

de igualdad de oportunidades y meritocracia: http://www.snaa.gob.ec/wp-content/themes/institucion/comunicamos_noticias51.php

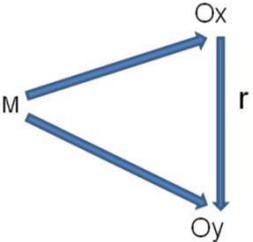
- Sverdlick, I. (2006). Apuntes para debatir sobre la Gestión Escolar en clave política. Una mirada por la situación en Argentina. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4, 65- 84.
- Tapia, G. (2003). *Un plan para la mejora de la gestión de la escuela*. México: Rueda.
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis de maestría) Callao: Universidad Nacional del Callao.
- Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N°01 el porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013*. (Tesis de licenciatura) Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- UNIVERSIA MÉXICO. (27 de Marzo de 2006). *UNIVERSIA MÉXICO*.
Obtenido de <http://noticias.universia.net.mx/vida-universitaria/noticia/2006/03/27/71219/aumenta-mercantilizacion-educacion-superior-mexico.pdf>
- Universidad de Salamanca. (s.f.). *Calidad educativa*. Obtenido de <http://ocw.usal.es/ciencias-sociales-1/investigacion-evaluativa-en-educacion/contenidos/Calidad.pdf>
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2015). *Informe de Autoevaluación Institucional*. Manta-Manabí-Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional 2016-2020*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia. (s.f.). *Universidad Nacional de Educación a Distancia*. Obtenido de http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,1&_dad=portal&_schema=PORTAL
- Universitat Politècnica de Valencia. (22 de Setiembre de 2016). *Servicio de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://www.upv.es/entidades/SRH/>
- Valdez, V., Orozco, J., De León, A., & Castillo, V. (2011). Gestión Universitaria y Procesos de Aprendizaje para la Calidad Educativa: El caso del CUCEA de la Universidad de Guadalajara. *Gestión y Desarrollo de las organizaciones*.
- Van Der Berghe, W. (2007). *Aplicación de las Normas ISO a la enseñanza y la formación. Interpretación y orientación desde una perspectiva europea*. Luxemburgo: CEDEFOP.
- Vargas, D. (2010). *Gestión pedagógico del trabajo docente a través de grupos cooperativos*. (Tesis de maestría) Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vásquez, W. (2007). *Diccionario de Pedagogía*. Lima: San Marcos.

Velázquez, E. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa, año 2009*. (Tesis doctoral) Encarnación: Universidad de Itapúa.

Villavicencio, A. (2013). *Modelo de evaluación de desempeño institucional de las instituciones de educación superior*. Quito: CEAASES.

Wierzbicki, A. (2010). *The need for and possible methods of objective ranking*. Ecuador: Springer.

Anexo 1: Marco Teórico								
TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL PNSU								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
¿Que relación existe entre Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020?	Determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y el estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020	Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel	Rango
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	Organización	Estructura organizacional Manual de operaciones y funciones Capacitaciones Optimización de Recursos humanos	(1)-(10)	Pésimo Deficiente	Malo	(40-93)
¿Qué relación existe entre la dimensión Organización de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020?	Determinar la relación que existe entre la dimensión Organización de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020	Existe relación significativa entre la dimensión Organización de la Gestión Administrativa y estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020	Dirección	Directivas de operatividad Trabajo en equipo Responsabilidad laboral Cumplimiento de metas Satisfacción laboral	(11)-(20)	Regular Bueno Excelente	Regular Bueno	(94-146) (147-200)
¿Qué relación existe entre la dimensión Dirección de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020?	Determinar la relación que existe entre la dimensión Dirección de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020	Existe relación significativa entre la dimensión Dirección de la Gestión Administrativa y estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020	Planeación	Visión y misión Objetivos estratégicos Planificación de metas Cumplimiento de plazos	(21)-(30)			
¿Qué relación existe entre la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020?	Determinar la relación que existe entre la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020	Existe relación significativa entre la dimensión Planeación de la Gestión Administrativa y estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020	Control	Control de personal Control de desempeño Control de gasto Control de logística	(31)-(40)			
¿Qué relación existe entre la dimensión Control de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020?	Determinar la relación que existe entre la dimensión Control de la Gestión Administrativa y estrés laboral en los trabajadores del MVCS, 2020	Existe relación significativa entre la dimensión Control de la Gestión Administrativa y estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020	VARIABLE 2: ESTRÉS LABORAL					
			Dimensiones:	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Nivel	Rango
			Psicológico	Trastorno de cansancio Trastorno de concentración Toma de decisiones Autoestima	(1-12)	Ordinal Nunca A veces	Sin estrés Estrés moderado	(145-194) (193-244)
			Estresores	Carga laboral Insatisfacción Conflictos laborales Capacitación nula Falta de vacaciones	(1-21)	A menudo		
			Fisiológicos	Trastorno neurológico Trastorno gastrointestinal Trastorno cardiovascular	(1-16)	Siempre	Estrés fuerte	(245-295)

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: Al respecto Hernández, Fernández & Baptista (2010), definen a este estudio como un tipo de investigación básica ya que tiene como fin el crear un cuerpo de conocimiento teórico sin preocuparse de la aplicación práctica.</p> <p>DISEÑO: El presente estudio será descriptivo correlacional, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características de los grupos que se sometan a análisis y correlacional porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población (p 98) Hernández, Fernández & Baptista (2010) con respecto a la investigación no experimental, señalan que son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural, es decir sin someterlos a tratamiento (p. 149), para después analizarlos Asimismo, el diseño es transeccional o transversal, ya que recolectan datos en un momento único. Hernández et al. (p 154) El esquema que corresponde al estudio es el siguiente:</p> 	<p>POBLACIÓN: Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) consideran a la población como “al conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrollan”. La población está constituida por 110 técnicos de enfermería que laboran en el Hospital de Huaycán.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: El muestreo se desarrolló siguiendo la técnica aleatoria simple, es decir tipo rifa en la cual todos los integrantes tenían la misma posibilidad de pertenecer al grupo de estudio, por esta razón se dice que es probabilístico.</p> <p>El tamaño muestral quedo establecido en 86 técnicos de enfermería que laboran en el Hospital de Huaycán.</p>	<p>En el estudio se empleara la técnica de la Encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizará el instrumento cuestionario.</p> <p>Prueba piloto o Técnica de ensayo en pequeños grupos, del Cuestionario, que será aplicado a 20 personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validez a Juicio de Expertos. Para este test realizaremos la validación de Expertos y podemos afirmar a partir de su propia construcción que mide las dimensiones de los aspectos que estamos analizando. <p>Técnica del Software SPSS, para validar, procesar y contrastar hipótesis.</p> <p>Instrumentos Instrumento 1: Gestión Pública: Es el instrumento que mide las percepciones del trabajador en referencia al estrés laboral. Se empleara el Inventario de burnout de Maslash (MBI). Maslash Burnout Inventory (MBI).</p> <p>Instrumento 2: Estrés laboral: Es un instrumento que mide las percepciones del trabajador en referencia al estrés laboral. Se empleara el inventario de Bournot de Malash</p>	<p>Para el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaran en el programa estadístico SPSS versión 23.0, donde elaboraremos tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones.</p> <p>En lo referente a la contrastación de las hipótesis, utilizaremos el estadístico de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p> <p>Prueba de correlación.</p> <p>La prueba de correlación se determina mediante el coeficiente de correlación de rho de Spearman. El estadístico p viene dado por la expresión:</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables. La correlación de Sperman es una medida de asociación, cuya función es determinar si existe correlación lineal</p>

15. Existen manuales de funciones actualizados en su departamento, por lo tanto le das una calificación de: *

	1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

16. Considera que sus labores y tareas son asignadas de acuerdo a sus habilidades, por lo que los valoras con una puntuación de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

17. Dispone con el equipo de insumos necesarios en los servicios y/o direcciones, por lo tanto tiene una calificación de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

18. La entidad cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal, por lo tanto tiene una calificación de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

19. Está bien definido en espacio físico en los servicios y/o direcciones, por lo tanto tiene una calificación de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

20. Existe una buena comunicación en los servicios y/o direcciones por lo tanto tiene una calificación de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

21. Existe claridad en la unidad de mando en los servicios y/o direcciones por lo tanto tiene una calificación de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

22. Reconoce la dirección de logros y el compromiso de su trabajo, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

1 2 3 4 5

Malo Excelente

23. Siente que es bien recompensado por su trabajo, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

24. Hace usted parte de la toma de decisiones de mando en los servicios y/o direcciones. Además es preguntada por su opinión, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

25. Se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacitaciones del personal, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

26. Es evaluada por la eficiencia y eficacia en su servicio y/o dirección por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

27. Se trabaja en equipo en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

28. Está satisfecho con su trabajo, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

29. Tiene sentido de pertenencia PARA con su trabajo, y lo VALORA con: *

	1	2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

30. LA RELACIÓN con su jefe directo es: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

31. Existe Alguien que supervise o coordine su trabajo y ello lo VALORA con: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

32. Considera que los objetivos y metas son Alcanzados en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

33. Existen mecanismos de control Anticipado en su servicio y/o dirección, por lo tanto tiene una CALIFICACIÓN de: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

34. Es evaluado su desempeño en base A Algún estándar, eso lo considera como: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

35. Se adoptan acciones correctivas PARA eliminar LAS CAUSAS de no conformidad y evitar LA rePARACIÓN de desviaciones, ello lo considera como: *

Marca solo un óvalo.

1		2	3	4	5	
Malo	<input type="radio"/>	Excelente				

36. Se dispone documentación cronológica y consecutiva PARA LA realización sus actividades , ello lo considera con una puntuación de: *

1 2 3 4 5

Malo Excelente

37. Es controlada la información de su servicio y/o dirección en que labora, ello lo considera como: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

38. Es controlada la entrada y salida del personal del departamento en que labora, ello lo considera como: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

39. Es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y/o dirección en que labora, ello lo considera como: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

40. Considera que es bien utilizado el tiempo en el servicio y/o dirección en que labora, ello lo considera como: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

41. Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios, por lo tanto tiene una calificación de: *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

42. ¿HA dejado de dormir por sus preocupaciones? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

No en absoluto Mucho más de lo habitual

Anexo 4. Base de datos de la Muestra

Base de datos de la variable Gestión administrativa

	V1 GESTION ADMINISTRATIVA																																								
	D1 Organización									D2 Direccion										D3 Planeación										D4 Control											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	
ENC 1	5	4	5	2	2	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	2	3	5	3	3	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
ENC 2	5	5	5	3	2	5	2	3	2	5	4	5	3	5	4	4	2	3	2	5	4	5	5	3	3	2	2	3	5	5	3	3	4	5	4	5	5	3	5	5	
ENC 3	2	1	1	5	2	1	4	1	3	2	1	2	2	2	1	2	5	5	2	5	2	1	1	2	2	4	5	2	1	1	2	1	3	1	1	1	4	2	2	3	
ENC 4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	5	4	5	2	2	5	5	2	3	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
ENC 5	3	5	5	5	3	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	5	5	4	5	5	3	2	3	2	1	5	5	5	2	4	2	4	2	2	5	
ENC 6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	2	2	4	5	5	3	5	5	4	4	1	5	2	5	3	5	5	5	4	4	2	4	2	3	3		
ENC 7	5	5	5	4	3	3	1	2	4	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	4	1	2	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	4	2	4	4	
ENC 8	3	2	5	5	3	2	1	1	2	3	3	2	5	2	3	2	5	2	2	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2	5	1	3	2	5	3	2	2	3	5	1	
ENC 9	5	3	5	4	5	3	5	5	4	1	3	5	4	4	3	5	2	5	5	4	3	2	5	3	3	2	1	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
ENC 10	5	5	3	5	2	5	3	5	2	4	4	3	3	5	4	3	3	2	4	5	4	3	3	5	2	1	3	5	5	3	5	5	2	5	3	3	5	5	5	5	
ENC 11	5	5	5	2	1	2	5	1	3	2	3	5	2	2	3	5	2	2	5	2	1	3	5	5	1	3	1	2	1	5	3	2	2	3	5	5	5	4	5	4	
ENC 12	3	5	2	5	4	5	3	3	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	2	5	5	3	2	1	2	4	1	3	3	2	2	5	5	4	4	5	5	
ENC 13	2	2	5	5	5	2	3	4	5	5	2	2	2	2	2	1	4	1	1	2	2	3	2	5	2	3	2	5	2	3	2	2	2	2	3	2	5	2	3	1	
ENC 14	3	5	5	5	3	5	4	5	2	2	3	3	4	3	5	3	5	3	1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	2	3	1	5	2	5	5	5	5	
ENC 15	3	2	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2	3	5	5	2	5	5	1	3	5	2	5	3	5	5	4	5	3	3	2	5	5	5	5	5	4	3	
ENC 16	2	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	3	4	5	5	3	5	5	1	5	2	5	4	5	2	5	5	5	1	3	2	1	5	2	5	1	1	5	5	
ENC 17	5	2	5	5	5	2	5	5	2	3	3	2	5	5	3	2	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	3	2	3	2	4	5	4	5	5	5	
ENC 18	2	1	2	2	2	1	5	5	5	1	2	1	1	2	2	4	1	2	1	4	2	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2	1	2	1	1	5	2	2	5	5	
ENC 19	2	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	1	3	1	5	5	4	4	5	4	2	1	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
ENC 20	2	2	5	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	1	5	1	4	3	3	1	5	4	3	5	5	4	3	4	2	2	5	5	2	3	5	3	5	5	5	5	
ENC 21	1	3	5	4	4	3	5	4	2	2	3	5	4	5	3	5	4	1	3	1	5	3	4	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	
ENC 22	2	5	5	5	2	5	5	2	5	2	5	4	4	4	5	4	1	2	2	4	2	1	1	4	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	5	5	4	5	2	3	
ENC 23	1	2	1	2	1	2	4	1	1	5	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	4	1	5	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
ENC 24	2	3	2	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	2	3	1	2	2	5	5	3	5	2	2	
ENC 25	2	1	1	2	2	1	5	4	5	5	3	5	2	1	3	1	1	5	3	2	5	1	2	1	5	3	2	4	5	2	2	2	1	1	3	2	1	5	1	2	
ENC 26	3	5	5	5	3	2	5	5	3	5	2	5	1	3	2	1	1	3	5	5	3	1	1	3	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	5	2	3	3	1	1	
ENC 27	3	5	5	5	3	1	1	2	5	5	5	4	5	4	5	4	1	4	1	4	5	2	4	2	5	2	5	1	4	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	5	
ENC 28	2	2	2	5	2	2	2	5	4	5	4	2	4	5	4	2	4	1	4	1	5	3	2	2	2	3	4	4	5	1	1	2	3	1	3	4	4	5	5	1	3
ENC 29	3	2	4	5	5	2	4	5	2	5	3	3	3	3	5	5	3	2	1	4	4	4	4	5	4	4	1	1	2	5	2	3	5	3	4	4	5	5	4	3	
ENC 30	2	3	2	1	2	3	5	4	5	5	1	1	1	5	2	1	1	2	3	1	1	3	3	2	1	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	
ENC 31	4	4	2	5	4	4	5	5	3	5	3	5	2	5	3	5	2	2	2	4	1	4	5	5	1	4	5	5	4	2	5	2	5	4	5	5	5	4	5	5	
ENC 32	2	4	4	5	4	4	5	5	4	2	5	4	5	3	5	4	2	3	2	2	3	2	5	5	3	2	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
ENC 33	2	5	4	4	2	5	4	5	3	4	4	4	2	4	5	4	2	4	2	4	4	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	5	3	3	
ENC 34	1	5	1	2	1	5	4	2	5	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	4	2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	
ENC 35	5	2	4	5	5	4	2	5	5	5	3	5	5	4	3	5	1	4	1	5	4	3	5	5	4	3	5	5	2	2	2	3	2	4	5	5	5	4	5	5	
ENC 36	3	5	2	5	3	5	2	5	2	5	1	5	2	5	1	5	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	5	5	4	4	5	5	4	
ENC 37	1	5	5	5	1	5	5	5	4	2	3	2	5	3	3	2	5	3	3	2	5	3	3	2	5	5	3	2	5	5	3	3	3	3	5	5	3	5	3	5	
ENC 38	5	5	2	3	5	5	4	3	1	1	1	3	3	5	4	3	5	2	1	5	5	1	2	1	2	1	1	2	1	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	
ENC 39	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	3	5	5	3	3	5	5	3	2	5	3	3	3	5	4	5	3	5	4	5	2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	
ENC 40	4	5	5	2	4	5	5	2	4	3	1	2	1	3	2	2	3	1	2	3	3	5	5	4	5	2	3	1	1	2	2	4	5	3	4	5	4	5	5	5	
ENC 41	2	4	2	2	2	1	4	1	1	5	5	2	5	5	1	2	2	1	4	3	5	5	3	3	5	5	3	1	1	3	2	5	3	5	5	5	3	5	3	5	
ENC 42	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	2	5	3	5	2	5	3	5	5	2	5	5	3	2	5	5	3	5	5	2	3	3	1	5	5	3	2	2	1		
ENC 43	3	5	2	4	4	4	5	4	3	2	2	5	2	4	2	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	2	3	2	3	5	5	5	5	1	4	4	
ENC 44	1	3	2	5	5	3	2	2	5	5	3	3	2	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	2	4	5	3	3	5	5	5	5	4	3	
ENC 45	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	3	5	1	3	1	2	1	2	4	1	3	2	2	1	2	1	1	2	5	1	2	2	3	5	5	2	5	4	5	5	
ENC 46	4	2	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	1	4	2	5	1	4	5	4	5	2	5	5	5	2	5	2	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
ENC 47	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	3	2	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4											

Base de datos de la variable Estrés laboral

	V2 ESTRÉS LABORAL																																																			
	D1 Psicológico												D2 Estresores																					D2 Fisiológicos																		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49			
ENC 1	3	2	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	
ENC 2	3	1	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2
ENC 3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	5	5	2	1	2	2	1	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2	5	5	5	2	1	5	1	1	2		
ENC 4	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2		
ENC 5	3	1	1	2	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	3			
ENC 6	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2			
ENC 7	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2			
ENC 8	2	4	3	3	4	2	4	2	4	1	4	2	2	2	2	2	4	1	2	4	4	3	1	4	3	3	2	4	2	4	2	2	1	4	3	3	2	1	1	2	3	5	3	5	1	2	5	3				
ENC 9	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2				
ENC 10	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1		
ENC 11	4	4	4	5	4	5	4	1	4	2	1	4	1	1	5	1	5	3	2	4	4	5	5	5	4	3	5	5	1	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	5	2	3	5	5	3	5	4					
ENC 12	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	1			
ENC 13	2	3	1	1	2	4	2	1	4	3	4	2	3	2	1	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	5	4	1	1	1	4	2	4	2	5	1	4	5	2	2	1	2	4	2			
ENC 14	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1			
ENC 15	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2			
ENC 16	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	3	1	3	2	1	2	2	1	2			
ENC 17	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	1	2			
ENC 18	2	5	4	2	5	2	4	3	5	3	4	1	2	2	1	2	5	1	4	2	5	1	4	1	2	5	2	2	2	1	5	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	1	4	1	5			
ENC 19	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2			
ENC 20	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2		
ENC 21	1	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2		
ENC 22	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1		
ENC 23	5	3	3	4	5	2	4	2	5	2	4	2	2	4	2	2	5	2	4	1	5	1	2	2	2	1	1	5	2	4	2	1	2	2	2	2	3	1	4	5	2	4	2	5	2	4	1	4				
ENC 24	1	1	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1			
ENC 25	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5			
ENC 26	1	1	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	5	4	2	4	2	4	5	1	2	4	4	5	4	5	1	4	4	4	5	2	4	3	2	4	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5			
ENC 27	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2		
ENC 28	2	3	3	2	1	2	2	2	3	1	5	3	2	1	1	2	2	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	2	4	3	1	5	2	2	5	4	2	5	2	4	1	5	2	5	4	2	5	1	4			
ENC 29	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1		
ENC 30	2	1	2	4	5	4	5	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	1	2	4	1	4	5	2	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	4	5	1	4	1	5	2	4	2	5	1	4	
ENC 31	3	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	4	1	2	2	1	1	2	2	2		
ENC 32	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2		
ENC 33	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1			
ENC 34	2	1	3	2	1	5	2	4	5	2	1	5	2	1	1	5	2	2	4	1	5	2	4	2	5	2	2	1	2	2	4	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	4	1	1	5	1	1	2	1		
ENC 35	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2		
ENC 36	5	1	4	4	5	1	4	1	5	2	4	3	2	4	1	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	4	4	1	5	5	4	4	5	5	1	5	5	1	3	4	2	5	4		
ENC 37	1	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2		
ENC 38	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	1	2	2	3	2	1	2	3	2	4	4	2	5	2	5	5	2	4	5	2	4	5	4	1	5	4			
ENC 39	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1																																										

Anexo 5 : Validez de Expertos

Gestion administrativa

Malo	40-93
Regular	94-147
Bueno	148-200

Organización

Malo	10-23
Regular	24-37
Bueno	38-50

Dirección

Malo	10-23
Regular	24-37
Bueno	38-50

Planeación

Malo	10-23
Regular	24-37
Bueno	38-50

Control

Malo	10-23
Regular	24-37
Bueno	38-50

Estrés laboral

Sin estrés	49-114
Estrés moderado	115-180
Estrés fuerte	181-247

Psicológico

Sin estrés	12-27
Estrés moderado	28-43
Estrés fuerte	44-60

Estresores

Sin estrés	21-48
Estrés moderado	49-76
Estrés fuerte	77-105

Fisiológicos

Sin estrés	16-114
Estrés moderado	38-59
Estrés fuerte	60-800

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Planeación								
1	Considera que se encuentra claramente definida y establecida la Misión							
2	Considera que se encuentra claramente definida y establecida la Visión.							
3	Considera que se encuentran claramente definidos y establecidos los Valores.							
4	Considera que están definidos los objetivos sanitarios de la entidad.							
5	Estima que están definidos los planes de trabajo por servicios y direcciones.							
6	Se formulan y emplean estrategias como elemento de los planes de trabajo en los servicios y direcciones.							
7	Se formulan y emplean cronogramas de trabajo como elemento de los planes de trabajo en los servicios y direcciones.							
DIMENSIÓN 2 : Organización								
8	Percibe la estructura organizacional de la entidad.							
9	Observa que el organigrama de la entidad es actualizado							
10	Los trabajadores tienen claridad en las tareas y funciones que debe desempeñar							
11	Observa que existen manuales de funciones actualizados en su departamento							
12	Considera que se dispone con el equipo de insumos necesarios en los servicios y direcciones.							
13	La entidad cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal.							
14	Percibe que existe una buena comunicación en los servicios y direcciones.							
DIMENSIÓN 3 : Dirección								
15	Se muestra de acuerdo en que la dirección tiene logros y compromiso de trabajo.							
16	Estima que se siente adecuadamente recompensado por su trabajo.							
17	Considera que al preguntarse su opinión se siente parte de la toma de decisiones en los servicios y direcciones.							

18	Observa que se realizan planes por parte de la dirección para el desarrollo de las capacitaciones del personal.							
19	Considera que es evaluada la eficiencia y eficacia en su servicio y dirección.							
20	Considera que se trabaja en equipo en su servicio y dirección.							
21	Opina que tiene sentido de pertenencia para con su trabajo.							
DIMENSIÓN 4 : Control								
22	Considera que los objetivos y metas son alcanzados en su servicio y dirección.							
23	Considera que es evaluado su desempeño en base a algún estándar.							
24	Estima que se adoptan acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad y evitar la reaparición de desviaciones.							
25	Observa que se dispone documentación cronológica y consecutiva para la realización sus actividades.							
26	Estima que es controlada la información de su servicio y dirección en que labora.							
27	Considera que es controlado el presupuesto y los gastos de su servicio y dirección en que labora.							
28	Considera que los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....dc.....del 2020

.....
Firma del Experto Informante.

Matriz de Validación Estrés Laboral : Psicológica y Fisiológico

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRÉS LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Estrés Psicológico								
1	Ha dejado de dormir por sus preocupaciones							
2	Se ha sentido constantemente tenso							
3	Ha podido concentrarse bien en lo que hace							
4	Ha sido capaz de enfrentar sus problemas							
5	Se ha sentido capaz de tomar decisiones							
6	Ha sentido que no logra resolver sus dificultades							
7	Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria							
8	Se ha sentido triste o deprimido							
9	Ha sentido usted que no vale nada							
DIMENSIÓN 2: Estrés Fisiológico								
10	Tiene dificultad para conciliar el sueño							
11	Siente dolores de cabeza							
12	Se cansa fácilmente en el trabajo							
13	Siente molestias estomacales o digestivas							
14	Le cuesta levantarse en las mañanas							
15	Siente menor capacidad de trabajo							
16	Tiene dolor en la región del cuello, hombros y brazos							
17	Siente palpitaciones o que el corazón le late más rápido							
18	Se siente mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente							
DIMENSIÓN 3: Estresores								
19	Le cuesta tener que trabajar con materiales de riesgo							
20	Siente tener que hacer cosas que son contrarias a su criterio							
21	Le incomoda tener demasiado trabajo tanto que falta tiempo para completarlo							
22	Le tensiona tener que satisfacer o responder a muchas personas							
23	Le cuesta tener demasiada responsabilidad por el trabajo de otros.							
24	Siente tener que hacer o decidir cosas en que un error sería grave o costoso.							
25	Le tensiona el trabajo apremiado por el tiempo y los plazos.							

26	Mi trabajo me impide desarrollar actividades recreativas o sociales que me agraden.							
27	Le tensiona los conflictos de compañeros de trabajo.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:.....

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

.....de.....del 2020

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Anexo 6 : Constancia de Autorización



RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0176 – 2020 – UCV – ATE – EPG

Ate, 17 de agosto de 2020

VISTO:

El expediente presentado por **BALBUENA MONZÓN, VÍCTOR MANUEL** solicitando autorización para sustentar su Tesis titulada: **Gestión administrativa y estrés laboral en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020**; y

CONSIDERANDO:

Que el(la) Bachiller **BALBUENA MONZÓN, VÍCTOR MANUEL**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestro en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *"Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis"*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis titulada: **Gestión administrativa y estrés laboral en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020** presentado por **BALBUENA MONZÓN, VÍCTOR MANUEL**.

Art. 2°.- **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:
Presidente : Dr. Mitchel Alberto Alarcón Díaz
Secretario : Dra. Noemí Mendoza Retamozo
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Art. 3°.- **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:
Lugar : Escuela de Posgrado
Día : 17 de agosto de 2020
Hora : 2.00 p.m.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Heiga Ruth Majo Marrero
Jefa de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

Anexo 7 Artículo Científico:

Resumen

La investigación direcciona en el siguiente objetivo: “Desarrollar capacidades de la Gestión Administración para contrarrestar la presencia del estrés laboral en el desempeño de las funciones de los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020”.

En la actualidad a nivel internacional, las organizaciones buscan el desarrollo máximo del desempeño laboral de sus trabajadores, para aumentar la productividad, calidad y sea competitiva. El estrés laboral influye en forma negativa en su rendimiento, ansiedad y desconcentración.

En el Perú, el estrés es la queja común de los trabajadores, causado por el tránsito pesado que ocasiona horas no remunerables, los escasos de trabajo, la excesiva carga laboral y los estrechos plazos para su ejecución, los cambios de jefes inmediatos creando desconcierto y la falta de horas de relax conduce a una disminución de la salud psicológica y física del trabajador. En consecuencia, el estrés laboral es considerado uno de los principales enemigos de las Entidades.

En las Entidades Públicas, que se encarga de la ejecución de proyectos de inversión a nivel nacional con metas mensuales, anuales que cumplir según el Plan Estratégico Nacional de cerrar brechas en educación, agricultura, saneamiento; y una de las afecciones que se manifiesta en los trabajadores: CAS y de Ordenes de Servicio, es el estrés laboral de las diferentes áreas, el cual es considerado una enfermedad ocupacional psicológica y fisiológica, generando cambios en el comportamiento organizacional, que repercute en la eficiencia y eficacia de las responsabilidades encomendadas.

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cualitativo.

Se tuvo una muestra de 60 trabajadores de entidades públicas. La técnica que se empleara es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos serán dos cuestionarios para los participantes.

Palabras Clave: Gestión Administrativa y el Estrés laboral, desempeño laboral, síndrome de burnout.

Abstract

The aim of this research is to “Develop capabilities of the administrative management in order to counteract the presence of work stress in the job performance of the Housing, Construction and Sanitation Ministry (MVCS), 2020”

Nowadays, worldwide organizations are seeking for the highest performance of their workers to increase productivity, quality, and competitiveness. Work stress has a negative influence in their working capacity, anxiety, and lack of concentration.

In Peru, stress is a common complain among workers. It is created by the unpaid hours lost in traffic, the shortage of job opportunities, the excessive workload, the tight deadlines for its execution and the constant changes of their immediate bosses. This is creating confusion and a lack of relaxing hours that leads to a decrease of the psychological and physical health of the worker. In consequence, work stress is considered as the main enemy of the public entities.

Public institutions oversee the execution of the national investment projects with annual and monthly goals that need to be accomplished according to the National Strategic Plan to narrow gaps in education, agriculture, and sanitation. In these institutions, one of the medical complaints that are present in workers hired by Administrative Service Contract (CAS) and Service Orders, is work stress considered as a psychological and physiological occupational disease that generates changes in the organizational behavior affecting the efficiency and effectiveness of the responsibilities entrusted.

The level of this research is descriptive correlational, the research design is non-experimental cross-sectional, and the approach is qualitative.

There was a sample of 60 workers from public entities. The technique to be used is the survey and the data collection instruments will be questionnaires for the participants.

Key words: Administrative Management and Work Stress, work performance, Bernout Syndrome

Introducción

La visión y misión del MVCS Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, es diseñar, promover y cumplimiento de políticas sectoriales para contribuir al desarrollo territorial sostenible del país, preferiblemente para beneficiar a las personas más pobres, y el tiempo es el parámetro determinante del crecimiento de habitantes. La inversión pública en la especificación; por lo tanto, el personal del departamento es responsable de alcanzar los objetivos de forma continua y simultánea dentro de los plazos ajustados, porque los profesionales y los empleados no están sujetos al horario de trabajo, sino a las responsabilidades, los días laborables. Amplio suministro de responsabilidades, aumento de las horas de trabajo, días no laborables, sin permisos ni vacaciones, y la estabilidad laboral está lejos de lo que los trabajadores pueden lograr. Esto se debe a la degradación del rendimiento causada por estas razones, e incluso al abandono del puesto debido a la presión constante del trabajo. Este es el propósito de este trabajo, y el propósito es mejorar sistemáticamente el desarrollo del desempeño del marco y determine los principales factores de presión laboral y las regulaciones administrativas correspondientes para superar este motivo.

Antecedentes del problema

Existen antecedentes a nivel internacional, los cuales han sido considerados para el presente estudio, mencionamos a Mencias y Silva (2019), en su investigación: “Actividades recreativas para prevenir el estrés laboral en los equipos de trabajo de ingenieros del cuerpo del Ejército de Quito”, la investigación tuvo un diseño experimental que utilizó una metodología mixta cuali-cuantitativa, con un muestreo aleatorio de 125 trabajadores. En cuanto a la satisfacción del plan de entretenimiento propuesto al final de la solicitud, el plan fue muy positivo y fue aceptado por el personal del grupo de trabajo de ingenieros pertenecientes al ejército de Quito. La tasa de satisfacción fue del 89%, en comparación con el 11% antes de la intervención. Asimismo, De la Villa y Ganso (2018), en un artículo titulado: “La influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles”, tuvo una muestra de 214 participantes entre 18 y 65 años. su principal hallazgo fue confirmar la dedicación profesional tiene influencia en la inteligencia emocional de los trabajadores. Donde la esfera laboral representa una parte principal entre los sujetos.

De la misma forma tenemos a los antecedentes nacionales, iniciamos con Numura (2016), en su tesis titulada: “El Síndrome de Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana”, tiene la misión, de cuantificar los niveles de este síndrome en los empleados en centros, el método empleado es el diseño descriptivo comparativo, no experimental transversal. Se puede inferir del estudio que el Síndrome aparece mayormente en médicos femeninos con jornadas laborales de entre 37 a 54 horas por semana con una antigüedad laboral entre 1 a 20 años. Para Lujan (2018), en su investigación: “El estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad del Porvenir”, cuya población fue de 150 trabajadores del área administrativa y una muestra de 108 personas. Se concluyó que existe una congruencia de manera inversamente proporcional entre el estrés vs desempeño laboral.

Problema

Problema General: ¿Qué relación existe entre la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problemas Específicos:

Problema específico 1, ¿Qué relación existe entre la dimensión planeación de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problema específico 2, ¿Qué relación existe entre la dimensión organización de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problema específico 3, ¿Qué relación existe entre la dimensión dirección de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Problema específico 4, ¿Qué relación existe entre la dimensión control de la UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020?

Objetivo

Objetivos generales y específicos: En lo que concierne a la implementación del Objetivo General, se consideró verificar la existencia de relación de la variable 1 UV1 y la segunda variable UV2, en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2020. Para ello se ha considerado como:

Objetivo específico 1: Identificar si existe relación entre la dimensión organización de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Objetivo específico 2: Identificar si existe relación entre la dimensión dirección de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Objetivo específico 3: Identificar si existe relación entre la dimensión planeación de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Objetivo específico 4: Identificar si existe relación entre la dimensión control de la variable UV1 y UV2 en los trabajadores del MVCS 2020.

Método

En la presente tesis, se rige por el método científico. Debido a que se pretende cuantificar en métodos estadísticos la interrelación existente entre las dos variables, el enfoque debe ser cuantitativo y no cualitativo de manera que se pueda definir mediante un método numérico correlacional. Para definir de manera correcta a la muestra poblacional se utilizó el nivel descriptivo. En vista de que se trata de probar la hipótesis planteada mediante un análisis muestral recolectada de la encuesta en los trabajadores del MVCS e interpretar los resultados y de esta manera poder afirmar que se usa el método hipotético deductivo.

Diseño

En la presente tesis, se utilizó el tipo no experimental, implica la no manipulación de las variables con el fin de no influir deliberadamente para la obtención de resultados más reales. Para tal fin, solo se realiza la observación sin intervención para lograr un análisis más verídico de los resultados. Asimismo, la investigación es transversal pues está situada en el presente año y el horizonte de evaluación de las variables y la relación que estas podrían tener es por este periodo de tiempo.

Resultados

De los gráficos 1 y 2 se visualiza para la variable de Gestión Administrativa, prevalece el nivel Regular en 63.3% de los 60 encuestados. Análogamente, también se pudo apreciar para las otras dimensiones lo siguiente:

Organización se obtuvo un mayor dominio el nivel Regular con un	63.37%.
Dirección tuvo un mayor predominio el nivel Bueno con un	61.7%.
Planeación tuvo un mayor predominio el nivel Bueno con un	48.3%.
Control tuvo un mayor predominio el nivel Bueno con un	61.7%.

Se puede apreciar que para la variable Estrés Laboral prevalece el Estrés Moderado con un 68.3% de los 60 encuestados. Análogamente, los resultados para las otras dimensiones se obtienen lo siguiente:

Psicológico obtiene un mayor dominio el estrés moderado con un	73.3%.
Estrésores tuvo un mayor predominio el nivel Estrés fuerte con un	68.3%.
Fisiológicos tuvo un mayor predominio el nivel Estrés moderado con un	70.0%.

Discusión

Producto de la investigación, se admite la hipótesis general, que tiene como meta o fin, contrastar la relación entre la variable UV1 y la variable UV2, teniendo como resultado una relación significativa $p=,000$ y un $Rho = ,564$. Es decir, SI tiene relación entre la UV1 y UV2, siendo aceptada la H_a . Este resultado tiene similitud con la tesis de Panchana (2018), donde describe la concordancia entre estas variables. Además, Guanoluisa (2019), se concluye con la estrategia para mejorar y disipar la problemática de la empresa o Entidad. Por último, también posee similitud con Milla (2017), quien afirma la correspondencia entre estas variables como son la UV1 y el UV2. Según la teoría de Campos y Loza (2011), quienes indican que, “a fin de cumplir con las metas y fines de la entidad, se debe disponer de una mejor manera los recursos con las que cuenta la entidad”, esta se debe planificar, direccionar, organizar y evaluar las actividades a realizar, vale decir, debe realizar una correcta e importante gestión administrativa. También se relaciona con Ferreira (2006) que asocia al estrés laboral como consecuencia de la industrialización de las sociedades y la presión por la obtención de mejores resultados.

También se admite la hipótesis específica 2 de la presente investigación, que estuvo

destinada a contrastar la correspondencia entre la dimensión dirección y UV2, teniendo como resultado una relación significativa de $p = ,000$ y un $Rho = , 541$. Es decir, sí existe relación de la dimensión y la variable 2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Guerrero y Ruiz (2016), donde menciona que facilitó una propuesta de intervención en el sujeto en lo psicológico y direccionado a disminuir la UV2 en los docentes. También posee similitud con la tesis de Gómez, Meneses y Palacio (2017), menciona los resultados indicando los beneficios potenciales de los programas diseñados para aumentar la adecuación al ambiente laboral y el capital psicológico dentro de las organizaciones. Según la teoría se relaciona con Mendoza (2017), señala la importancia de la gestión en la administración, que radica en convertirse sistemáticamente la inclusión de los logros y fines de manera consistente, mediante el desempeño de las funciones del trabajador. Se concuerda con Fernández y Jiménez (2002), quienes señalan al estrés como un sistema de respuestas fisiológicas y psicológicas, producidas como respuesta ante una situación definida como amenaza para el ser humano, debido a condiciones intrapersonales en su entorno.

De igual manera, también se admite la hipótesis específica 4, la cual determina la correspondencia entre la dimensión control UV2, concluyendo que el resultado obtenido tiene una relación significativa de $p = .000$ y un $Rho = .446$. Es decir, si existe relación de la dimensión y la variable 2. Este resultado posee una similitud con la tesis de Aquino, Ulpiano y Verga (2017), quien relaciona el trabajo administrativo en el Poder Judicial de Huánuco, con el estrés. También Pérez (2017), quien propone maneras de disminuir las funcionalidades y responsabilidades a consecuencia de tener estrés laboral. Según la teoría se relaciona con Robbins y Coulter (2005), cuyo fin es mejorar la calidad del producto laboral, mediante indicadores, en consecuencia se corregirá las tareas defectuosas por falta de control en los socios, para garantizar la realización de los objetivos, a fin de obtener resultados estandarizados. Para finalizar, mencionaremos a Chiavenato (2010), en quien nos hemos apoyado en la estructura de esta investigación, quien menciona que controlar son acciones que permiten la integración para una buena gestión administrativa.

Referencias

- Acebrón, M. (2015). *Gestión Administrativa Técnica Contable*. México D.F., México: Editorial Macmillan.
- Alarcón, S. (2013). *Gestión educativa y la calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría) Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Alles, M. *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica S.A
- Alvarado, O. (1998). *Gestión Educativa: Enfoques y Procesos*. Lima-Perú: Fondo de Desarrollo Editorial.
- Amat, J. (1992). *El Control de Gestión: una perspectiva de dirección*. Barcelona: Gestión 2000.
- Anthony, R. (2005). *Sistema de Control de Gestión* (2 ed.). México.
- Barba, J. (2004). *La calidad en el Educación Superior*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bardisa, T. (1997). Teoría y Práctica de la Micropolítica en las Organizaciones Escolares. *Iberoamericana de Educación*(15).
- Bastidas, C. (2013). *Suspendida por falta de calidad. El cierre de catorce universidades en Ecuador*. Quito: CEAASES.
- Calderón, M., Ríos, M., & Ceccarini, M. (2008). *Economía de la educación*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Carot, V. (2001). *Control estadístico de la calidad*. México: Universidad Politécnica de Valencia.
- Carrasco, S. (2009). *Gestión de calidad y formación profesional*. Lima: San Marcos.
- Carrasco, T. (2004). *Estrategia para el perfeccionamiento de la gestión del proceso formativo en el primer año de las carreras de ciencias técnicas*. (Tesis doctoral)Cuba: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echevarría.
- Carrillo, S. (2002). *Fortalecimiento de la Gestión Educativa en y a través de los Institutos Superiores Pedagógicos-PROFOGED-GTZ*. Lima: Ministerio de Educación del Perú. Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. Santiago de Chile: UNESCO.
- Castelán, A. (2003). ¿Es importante medir la calidad de la educación? *Revista de educación moderna para una sociedad democrática*, 98, 11-14.
- Cela, T. (2002). *El modelo universal de la calidad*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela.
- Chapman, S. (2006). *Planificación y control de la producción*. México: Pearson Educación.

- Charlot, B. (2006). *La relación con el saber*. Buenos Aires: Zarzal. Chiavenato, I. (2008). *Administración Proceso Administrativo* (3 ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Corrales, M. (2015). *Informe del rector 2014*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Coulter., R. &. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México D.F., México: Mc. Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Cruz, J. (2013). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. *Gestiopolis*.
- Cruz, Y. (2009). *La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades*. (Tesis doctoral) Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Da Cunha, J. (2002). *La evaluación y la calidad de enseñanza*. Madrid: Prentice Hall.
- De la Cruz, S. (2012). La mercantilización de la educación en el contexto universitario. *Revista Electrónica de Psicología Política*(28), 48-54.
- De la Orden, A. (2009). Evaluación y calidad: Análisis de un Modelo. *Revista Bordón*, 45(3).
- De Vries, W., & Ibarra, E. (Jul-Sep de 2004). La gestión de la universidad.
- Dirección General de Desarrollo de la Gestión e Innovación Educativa de la Subsecretaría de Educación Básica. (2010). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Duchi, M., & Andrade, B. (2001). *Los procesos de gestión administrativa y pedagógica del núcleo "Nataniel Aguirre" de Colomi, Cochabamba- Bolivia*. (Tesis de maestría) Cochabamba: Universidad San Simón.
- Fayol, H. (2004). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Fernández, N. (2008). *Los procesos de evaluación y acreditación de la educación superior en América Latina y el Caribe: Una perspectiva comparada*. Ecuador: SENPLADES.
- Figueira, J., Greco, S., & Ehgott, M. (2005). *Multiple criterio decisión analysis: state of the art surveys* (Vol. 78). Springer.
- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en el proceso de descentralización*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Garbanzo, V., & Orozco, D. (2007). Desafíos del sistema educativo costarricense: un nuevo paradigma de la administración de la educación. *Revista de Educación*, 31(202), 95-110.
- García, J., & Falcón, P. (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California*. (Tesis de maestría) Baja California: Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo.

- Gautier, E. (2007). Educación de calidad. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 5, 29-35.
- Gershuny, J., & Miles, I. (1983). *The New Service Economy: The Transformation of Employment in Industrial Societies*. London: Francis Pinter.
- Gil, D. (2005). *Eureka sobre Enseñanza y Divulgación de las ciencias* (Vol. 2).
- Gómez, L. &. (2010). Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI. *Investigación Educativa*, 14(26), 41-51.
- González, M. (2002). *Un modelo de gestión de la extensión universitaria para la universidad de Pinar del Río*. (Tesis de maestría) Pinar del Río: Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca".
- González, M., Del Río, C., & Domínguez, J. (s.f.). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. Madrid: Fundación FIES- Universidad de Alcalá.
- Gordón, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. (Tesis de licenciatura) Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Granja, M. (2015). *Reglamento para el funcionamiento de la Comisión de Evaluación Interna*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica de Ecuador Sede Ibarra.
- Hernández, A. (2006). *Formulación y Evaluación De Proyectos de Inversión* (5 ed.). México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Ivancevich, C. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México D.F., México: Editorial McGraw – Hill.
- Joan, A. (2000). *La evaluación educativa y su práctica y otros Metáforas*. Barcelona: Horsori.
- Koontz, H. (2008). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (13 ed.). McGraw Hill. Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración una perspectiva global*. México: McGrawHill.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y calidad en educación*. Santiago de Chile: McGraw-Hill.
- López, F. (2007). *Notas para un estudio comparado de la educación superior a nivel mundial*. Consejo latinoamericano de ciencias sociales.
- Medina, M. (2011). Calidad y Gestión Educativa. *Revista de Educación y Cultura*.
- Ministerio de Educación del Perú. (2003). *Ley General de Educación N°28044*. Lima: Ministerio de Educación del Perú.
- Moncayo, C., Ferrín, R., Cuesta, G., Días, F., Verkovitch, I., Melgarejo, R., . . .
- . Parra, F. (2008). *Informe final de autoevaluación institucional de la PUCE matriz*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Moratto, J. (2007). Los cuatro pasos fundamentales de todo proceso administrativo. *Informática y Empresa*.
- Morel, J., Soleno, R., Alverto, F., & Montufar, J. (2006). *Gestión educativa estratégica: Modelos y herramientas*. Tegucigalpa-Honduras: Ideas Litográficas.
- Munch, G. (2009). *Fundamentos de administración*. Trillas.
- Muñiz, G. (2006). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica* (Vol. 3). Barcelona-España: Gestión 2000.
- Navarro, M., & Llado, D. (2014). *La gestión escolar una aproximación a su estudio* (Vol. 18). EE.UU: Liberty Drive.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (s.f.). *Gestión educativa estratégica*. Buenos Aires: Ministerio de Educación de la Nación.
- Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2001). *Declaración de Cochabamba y recomendaciones sobre políticas educativas al inicio del siglo XXI*. (12 ed.). Bolivia: UNESCO.
- Orozco, J., & Olaya, A. (2009). ¿Calidad de la educación o Educación de calidad?. Una preocupación más allá del Mercado. *Revista Iberoamericana de Educación*(51).
- Pozner, P. (2000). *Competencias para la profesionalización de la gestión educativa*. Buenos Aires: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación.
- Ramirez, C. (2004). *La gestión administrativas en las instituciones educativas*. México: Noriega.
- Ramírez, R. (2013). *Transformar la universidad para transformar la sociedad*. Quito: SEMPLADES.
- Real Academia Española de la Lengua. (2000). *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*. Quito-Ecuador: Comercio.
- Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. México D.F., México: Editorial Limusa S.A.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración* (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Sánchez, D. (2007). Nuevos retos de la planificación territorial y desarrollo sostenible en México: una perspectiva comparada. *SciELO*, 15(47).
- Silva, R., Cruz, E., Méndez, I., & Hernández, J. (2013). Sistema de Gestión digital para mejorar los procesos administrativos de instituciones de educación superior: Caso de estudio en la Universidad Autónoma Metropolitana. *Perspectiva Educativa: Formación de profesores*, 104-134.
- Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa. (2009). *Reporte de la calidad en la Educación: Implementación del Sineace 2008-2009*. Lima.

Sverdlick, I. (2006). Apuntes para debatir sobre la Gestión Escolar en clave política. Una mirada por la situación en Argentina. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 4, 65- 84.

Tapia, G. (2003). *Un plan para la mejora de la gestión de la escuela*. México: Rueda.

Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. (Tesis de maestría) Callao: Universidad Nacional del Callao.

Van Der Berghe, W. (2007). *Aplicación de las Normas ISO a la enseñanza y la formación. Interpretación y orientación desde una perspectiva europea*. Luxemburgo: CEDEFOP.

Vargas, D. (2010). *Gestión pedagógico del trabajo docente a través de grupos cooperativos*. (Tesis de maestría) Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Vásquez, W. (2007). *Diccionario de Pedagogía*. Lima: San Marcos.

Velázquez, E. (2009). *Calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa, año 2009*. (Tesis doctoral) Encarnación: Universidad de Itapúa.

Villavicencio, A. (2013). *Modelo de evaluación de desempeño institucional de las instituciones de educación superior*. Quito: CEAASES.

Anexo 8: Declaración jurada de autoría y autorización para publicación del Artículo científico

Yo, Victor Manuel Balbuena Monzón estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 08647582, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y el Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2020”, declaro bajo juramento que:

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

Ate, 19 de octubre del 2020.



Victor Manuel Balbuena Monzón
DNI N° 08647582

Tabla 1 : Operacionalización de la UV1

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel	Rango
Organización	Estructura organizacional	(01)-(10)			
	Manual de operaciones y funciones				
	Capacitaciones		Pésimo	Malo	(40-93)
	Optimización de Recursos humanos		Deficiente		
Dirección	Directivas de operatividad	(11)-(20)	Regular	Regular	(94-146)
	Trabajo en equipo		Bueno		
	Responsabilidad laboral				
	Cumplimiento de metas		Excelente	Bueno	(147-200)
	Satisfacción laboral				
Planeación	Visión y misión	(21)-(30)			
	Objetivos estratégicos				
	Planificación de metas				
	Cumplimiento de plazos				
Control	De personal	(31)-(40)			
	De desempeño				
	De gasto				
	De logística				

Fuente: Chiavenato (2010)

Tabla 2 : Operacionalización de la variable 2

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel	Rango
Psicológico	Trastorno de cansancio	(1-12)	Ordinal	Sin estrés	(145-194)
	Trastorno de concentración		Nunca		
Estresores	Toma de decisiones	(1-21)	A veces	Estrés moderado	(193-244)
	Autoestima		A menudo		
	Carga laboral				
	Insatisfacción				
Fisiológicos	Conflictos laborales	(1-16)	Siempre	Estrés fuerte	(245-295)
	Capacitación nula				
	Falta de vacaciones				
	Trastorno neurológico				
	Trastorno gastrointestinal				
	Trastorno cardiovascular				

Fuente: Del Hoyo (2004)

Tabla 3 : Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Variables	Técnicas	Instrumentos
Gestión administrativa	Encuesta	Gestión administrativa
Estrés laboral	Encuesta	Estrés laboral

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4 : Validez del cuestionario sobre la variable 1

Especialistas	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Existe suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Existe suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 : Validez del cuestionario sobre la variable 2:

Especialistas	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Juez 1	Metodólogo	Existe suficiencia	Aplicable
Juez 2	Temático	Existe suficiencia	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6 : Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.001 a 0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla 7 : Confiabilidad de la variable gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	40

Escalas: ALL en Estrés laboral.

Tabla 8: Confiabilidad de la variable estrés laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	49

Tabla 9 : Descriptivo de la variable UV1

		Recuento	% de N tablas
Gestión administrativa	Malo	6	10,0%
	Regular	16	26,7%
	Bueno	38	63,3%
Organización	Malo	3	5,0%
	Regular	19	31,7%
	Bueno	38	63,3%
	Malo	9	15,0%

Dirección	Regular	37	61,7%
	Bueno	14	23,3%
	Malo	12	20,0%
Planeación	Regular	29	48,3%
	Bueno	19	31,7%
	Malo	6	10,0%
Control	Regular	17	28,3%
	Bueno	37	61,7%

Tabla 10 : Descriptivo UV2 estrés laboral

		Recuento	% N tablas
Estrés laboral	Sin estrés	41	68,3%
	Estrés moderado	12	20,0%
	Estrés fuerte	7	11,7%
Psicológico	Sin estrés	44	73,3%
	Estrés moderado	11	18,3%
	Estrés fuerte	5	8,3%
Estresores	Sin estrés	41	68,3%
	Estrés moderado	14	23,3%
	Estrés fuerte	5	8,3%
Fisiológicos	Sin estrés	42	70,0%
	Estrés moderado	14	23,3%
	Estrés fuerte	4	6,7%

Resultados descriptivos de tablas cruzadas

Tabla 11 : Gestión Administrativa y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

		Estrés laboral			Total	
		Sin estrés	Estrés moderado	Estrés fuerte		
Gestión administrativa	Malo	Recuento	0	6	0	6
		% del total	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	3	6	7	16
		% del total	5,0%	10,0%	11,7%	26,7%
	Bueno	Recuento	38	0	0	38
		% del total	63,3%	0,0%	0,0%	63,3%
Total	Recuento	41	12	7	60	
	% del total	68,3%	20,0%	11,7%	100,0%	

Fuente: Cuestionario de los trabajadores del MVCS, 2020.

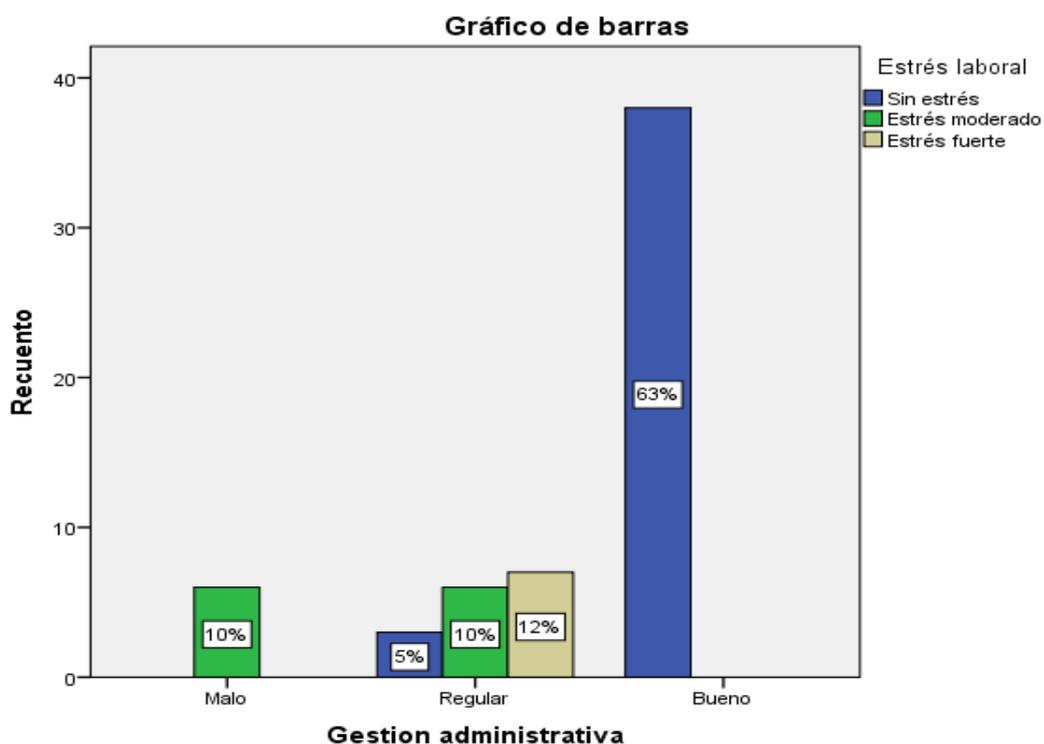


Figura 5 Gestión Administrativa y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

Información que refleja que, 63,3% (38 trabajadores) considera que Gestión Administrativa es Bueno según los trabajadores del MVCS, 26,7% (16 trabajadores) manifiestan que el nivel es Regular y el 10,0% (6 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS 2020, es Malo. Por otra parte, el que refleja que, 11,7% (7 trabajadores) considera que Estrés laboral es Estrés fuerte según los trabajadores del MVCS, 20,0% (12 trabajadores)

manifiestan que el nivel es Estrés moderado y el 68,3% (41 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Sin estrés.

Tabla 12 : Organización y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

Tabla cruzada Organización*Estrés laboral

		Estrés laboral			
		Sin estrés	Estrés moderado	Estrés fuerte	Total
Organización Malo	Recuento	0	2	1	3
	% del total	0,0%	3,3%	1,7%	5,0%
Regular	Recuento	9	7	3	19
	% del total	15,0%	11,7%	5,0%	31,7%
Bueno	Recuento	32	3	3	38
	% del total	53,3%	5,0%	5,0%	63,3%
Total	Recuento	41	12	7	60
	% del total	68,3%	20,0%	11,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de los trabajadores del MVCS, 2020.

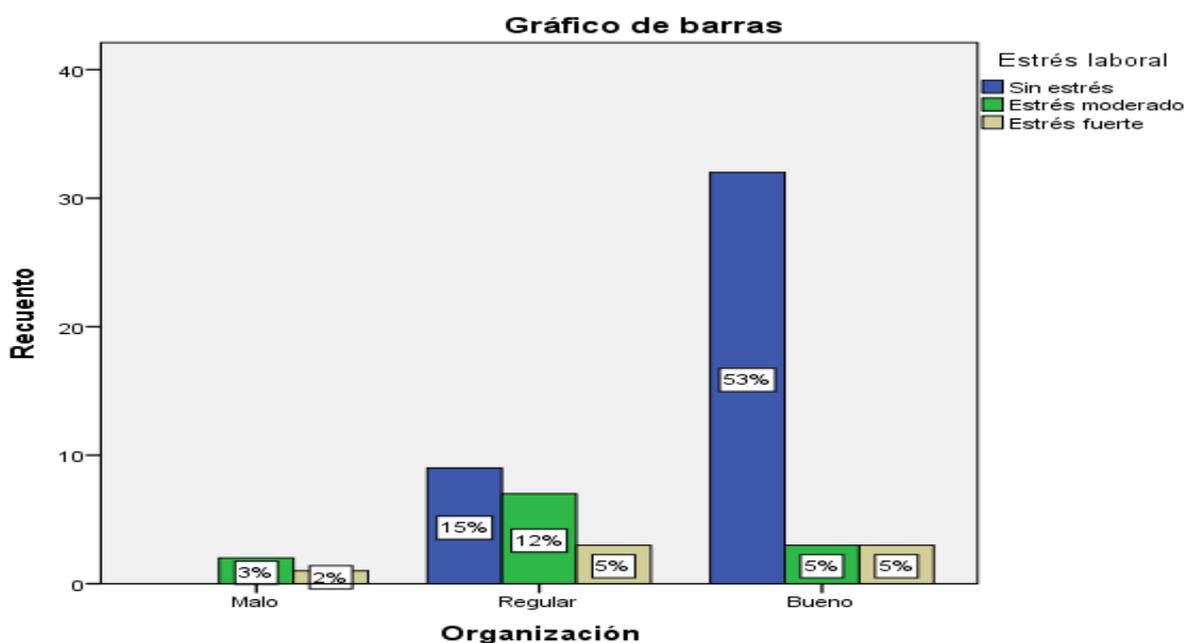


Figura 6 Organización y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

Información que refleja que, 45,0% (27 trabajadores) considera que Organización es Bueno según los trabajadores del MVCS, 46,7% (28 trabajadores) manifiestan que el nivel es Regular

y el 8,3% (5 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Malo. Por otra parte, el que refleja que, 51,7% (31 trabajadores) considera que Estrés laboral es Estrés fuerte según los trabajadores del MVCS, 30,0% (18 trabajadores) manifiestan que el nivel es Estrés moderado y el 18,3% (11 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Sin estrés.

Tabla 13 : Dirección y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS 2020.

		Estrés laboral			Total	
		Sin estrés	Estrés moderado	Estrés fuerte		
Dirección	Malo	Recuento	1	6	2	9
		% del total	1,7	10,0%	3,3%	15,0
		%				%
	Regular	Recuento	26	6	5	37
		% del total	43,	10,0%	8,3%	61,7
		%	3%			%
	Bueno	Recuento	14	0	0	14
		% del total	23,	0,0%	0,0%	23,3
		%	3%			%
Total	Recuento	41	12	7	60	
	% del total	68,	20,0%	11,7%	100,	
	%	3%			0%	

Fuente: Cuestionario de los trabajadores del MVCS, 2020.

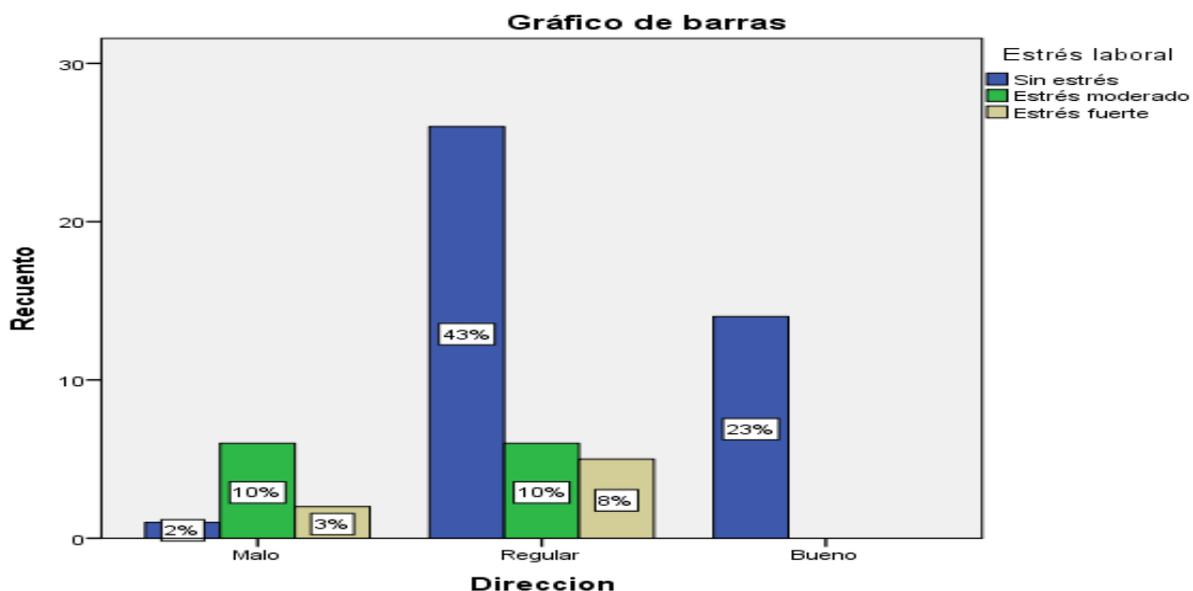


Figura 7 Dirección y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

Información que refleja que, 23,3% (14 trabajadores) considera que Dirección es Bueno según los trabajadores del MVCS, 61,7% (37 trabajadores) manifiestan que el nivel es Regular y el 15,0% (9 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Malo.

Por otra parte, el que refleja que, 11,7% (7 trabajadores) considera que Estrés laboral es Estrés fuerte según los trabajadores del MVCS, 20,0% (12 trabajadores) manifiestan que el nivel es Estrés moderado y el 68,3% (41 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Sin estrés.

Tabla 14 : Planeación y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

		Estrés laboral			Total	
		Sin estrés	Estrés moderado	Estrés fuerte		
Planeación	Malo	Recuento	2	8	2	12
		% del total	3,3	13,3%	3,3%	20,0%
		%				
	Regular	Recuento	20	4	5	29
		% del total	33,	6,7%	8,3%	48,3%
		%	3%			
	Bueno	Recuento	19	0	0	19
		% del total	31,	0,0%	0,0%	31,7%
		%	7%			
	Total	Recuento	41	12	7	60
		% del total	68,	20,0%	11,7%	100,0%
		%	3%			

Fuente: Cuestionario de los trabajadores del MVCS, 2020.

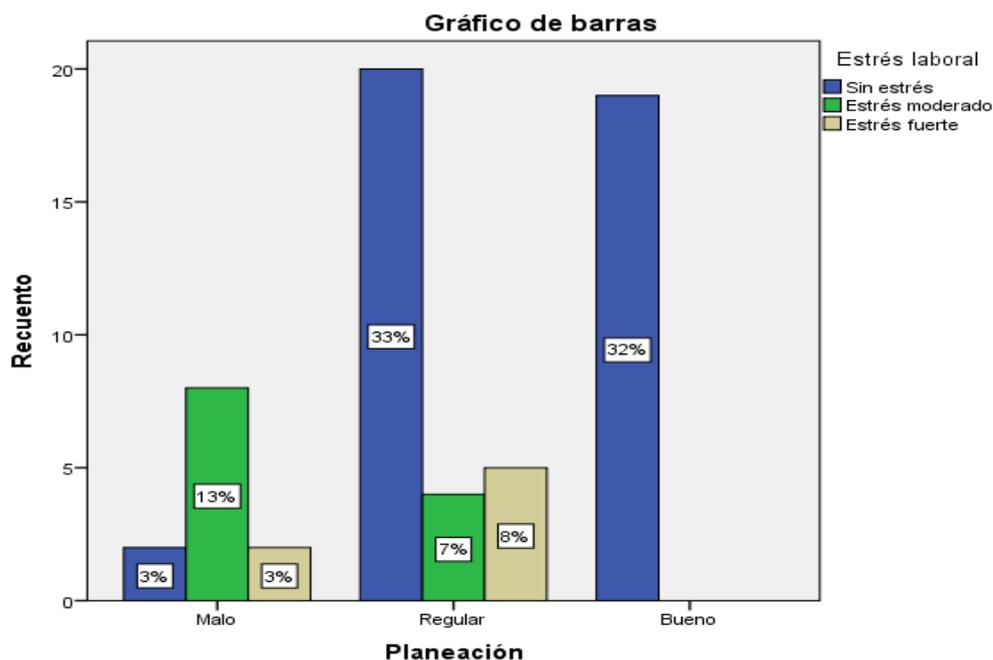


Figura 8 : Planeación y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

Información que refleja que, 31,7% (19 trabajadores) considera que Planeación es Bueno según los trabajadores del MVCS, 48,3% (29 trabajadores) manifiestan que el nivel es Regular y el 20,0% (12 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Malo. Por otra parte, el que refleja que, 11,7% (7 trabajadores) considera que Estrés laboral es Estrés fuerte según los trabajadores del PNSU, 20,0% (12 trabajadores) manifiestan que el nivel es Estrés moderado y el 68,3% (41 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Sin estrés.

Tabla 15 : Control y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

		Tabla cruzada Control*Estrés laboral				
		Estrés laboral				
		Sin estrés	Estrés moderado	Estrés fuerte	Total	
Control	Malo	Recuento	4	4	1	9
		% del total	6,7%	6,7%	1,7%	15,0%
	Regular	Recuento	6	10	14	30
		% del total	10,0%	16,7%	23,3%	50,0%
	Bueno	Recuento	1	4	16	21
		% del total	1,7%	6,7%	26,7%	35,0%
Total		Recuento	11	18	31	60
		% del total	18,3%	30,0%	51,7%	100,0%

Fuente: Cuestionario de los trabajadores del MVCS, 2020.

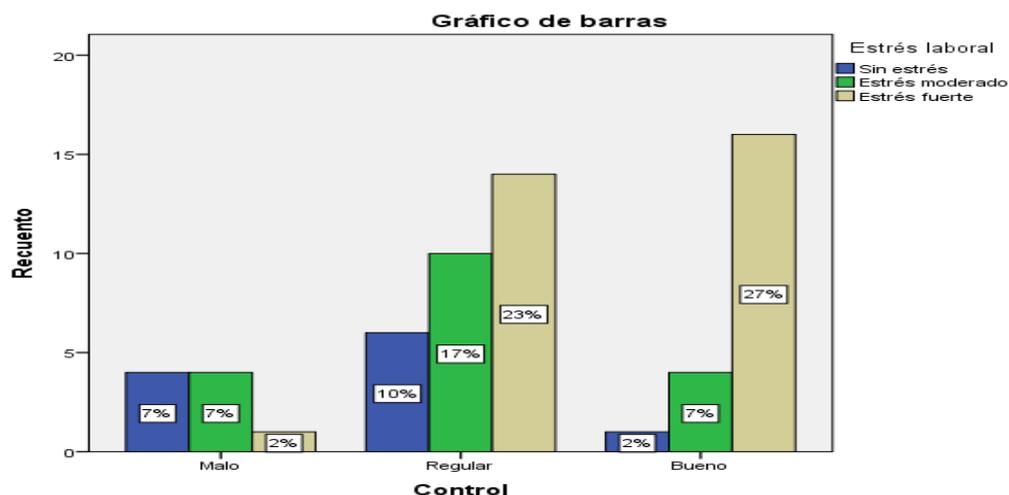


Figura 9 Control y Estrés laboral de los trabajadores del MVCS, 2020.

Información que refleja que, 35,0% (21 trabajadores) considera que Control es Bueno según los trabajadores del MVCS, 50,0% (30 trabajadores) manifiestan que el nivel es Regular y el 15,0% (9 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Malo. Por otra parte, el que refleja que, 51,7% (31 trabajadores) considera que Estrés laboral es Estrés fuerte según los trabajadores del MVCS, 30,0% (18 trabajadores) manifiestan que el nivel es Estrés moderado y el 18,3% (11 trabajadores) manifiesta que la Información de los trabajadores del MVCS, 2020, es Sin estrés.

Tabla 16 : Relación entre las variables gestión administrativa y estrés labora

Prueba de normalidad			
	Kolmogorov - Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig. (ρ)
Organizacion	,290	60	,000
Direccion	,317	60	,000
Planeación	,352	60	,000
Control	,265	60	,000
Gestión administrativa	,288	60	,000
Psicológico	,344	60	,000
Estresores	,341	60	,000
Fisiológicos	,313	60	,000
Estrés laboral	,322	60	,000

Tabla 17: Análisis de correlación de Rho Spearman para la UV1 y UV2 de los trabajadores del MVCS, 2020

Sí $p \leq 0.05$ se rechaza H_0 .

Correlaciones			Gestión administrativa	Organización	Dirección	Planeación	Control	Estrés laboral
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,793**	,579**	,660**	,812**	,564**
		Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Organización	Coefficiente de correlación	,793**	1,000	,745**	,458**	,589**	,543**
		Sig. (bilateral)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Dirección	Coefficiente de correlación	,579**	,745**	1,000	,638**	,445**	,541**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Planeación	Coefficiente de correlación	,660**	,458**	,638**	1,000	,651**	,533**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Control	Coefficiente de correlación	,812**	,589**	,445**	,651**	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	60	60	60	60	60	60
	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	,564**	,543**	,541**	,533**	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	.00	.000	.
		N	60	60	60	60	60	60