



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Habilidades Administrativas para reducir el Estrés Laboral de los
empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi,
Huaraz - 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Rodríguez Alberto, Heimer Maycol (ORCID: 0000-0001-6814-1203)

ASESOR:

Dr. Bustamante Cabello, Julio César (ORCID: 0000-0002-8717-4411)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

HUARAZ – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi madre, que siempre será un ejemplo de disciplina y perseverancia. Gracias por ser una fuente muy grande de inspiración que me ayuda a cumplir mis metas, y una fuente de motivación que me ayudó a superar obstáculos de la vida.

El autor.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, que siempre derrama bendición y protección, ayudándome a continuar con mi camino, siguiendo el ejemplo que él nos dejó. De igual manera a la Universidad Cesar Vallejo, a todos los docentes que pertenecen a esta institución, gracias por el apoyo intelectual y en la formación académica recibida de ellos.

Por último, a todos los compañeros y amigos que tuve a lo largo de la carrera, compartiendo conocimiento junto a ellos, permitiendo desarrollar distintos proyectos durante todo este tiempo.

El autor.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi	17
Tabla 2. Prueba t de Student para determinar si el desarrollo efectivo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral.	18
Tabla 3. Nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional.....	19
Tabla 4. Prueba t de Student para verificar si la promoción de habilidades técnicas virtuales reducen el cansancio emocional.	20
Tabla 5. Nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad interpersonal	21
Tabla 6. Prueba t de Student para verificar como influye el desarrollo de habilidades humanas en la superación de la dificultad interpersonal.	22
Tabla 7. Nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad laboral	23
Tabla 8. Prueba t de Student para constatar la influencia de la promoción de habilidades conceptuales en la reducción de las dificultades laborales.	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diagrama de Diseño Experimental.....	13
Figura 2. Nivel de Estés Laboral	71
Figura 3. Nivel de Cansancio Emocional.....	71
Figura 4. Nivel de Dificultad Personal	72
Figura 5. Nivel de Dificultad Laboral.....	72

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020. Se contó con una población censal de 38 empleados y se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia. La investigación fue de tipo aplicada y tuvo un enfoque cuantitativo, contando con un diseño experimental - pre experimental. Se tuvo como técnica al test y como instrumento a la prueba. Los resultados fueron de carácter estadístico desarrollados mediante la prueba t de Student, obteniendo el estrés laboral el valor de 0.000; logrando determinar que el desarrollo de habilidades administrativas si reducen el estrés laboral de los empleados. De igual manera, se pudo obtener una disminución clara en los porcentajes del estrés laboral, teniendo un valor del nivel de estrés laboral medio de 60,5% y tras haber realizado el post test se encontraba en el nivel bajo con un valor del 100%. Llegando a concluir, que en la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, se logró reducir el estrés laboral al realizar un programa de fortalecimiento de habilidades administrativas.

Palabras Claves: Estrés laboral, Habilidades administrativas, Censal, Fortalecimiento.

Abstract

The main objective of this research was to verify whether the development of administrative skills reduces work stress in the employees of the Qollqewasi Savings and Credit Cooperative, Huaraz - 2020. A census population of 38 employees was used and non-probability sampling for convenience. The research was of an applied type and had a quantitative approach, with an experimental - pre-experimental design. The test was used as a technique and a test as an instrument. The results were of a statistical nature developed by means of the Student's t test, obtaining the work stress value of 0.000; managing to determine that the development of administrative skills if they reduce the work stress of employees. Similarly, it was possible to obtain a clear decrease in the percentages of work stress, having a value of the average work stress level of 60.5% and after having performed the post test it was at the low level with a value of 100%. Coming to the conclusion that in the Qollqewasi Savings and Credit Cooperative, work stress was reduced by carrying out a program to strengthen administrative skills.

Key Words: Work stress, Administrative skills, Census, Strengthening.

I. INTRODUCCIÓN

Se puede ver que a nivel mundial el estrés laboral es un problema de salud muy grave que ataca directamente a los empleados y donde las empresas no tienen herramientas que ayuden a dar solución a este problema. El doctor en Psiquiatría de Paris Légero (2008), manifiesta que, en España y Francia no hay una gran implantación de programas que reduzcan el estrés, a comparación con países como Dinamarca, Suecia y Finlandia.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014), mencionó que el estrés en el trabajo viene a ser un problema de salud muy común en todo mundo, y que además hay una probabilidad muy grande que el número de personas que tienen estrés a causa del trabajo aumente significativamente.

En una encuesta elaborada por el sindicato FINE (2018) de España, se pudo observar un deficiente manejo de este problema por parte de los directivos, la encuesta realizada al sector financiero, da a conocer que gran cantidad de empleados no se encuentran seguros en su trabajo, no perciben el respeto y tampoco consideran ser valorados por sus superiores. Esta encuesta realizada a 1485 empleados de distintos bancos en todo el país de España, mencionó que el 84% afirmaron tener un nivel alto de sobrecarga laboral, provocando irregularidades en el sueño, además de contar con ansiedad y estrés, el 44% mencionaron que recurren a medicarse en varias oportunidades y el 77% percibe que no son muy valorados por sus superiores. Se puede observar una evidente falta de decisión por parte de los directivos y una escasa capacidad de resolver problemas que involucran directamente a sus empleados como también a sus empresas.

Así también, existen casos extremos donde el estrés laboral lleva a perder la vida. Por ejemplo, la empresa Francesa France Telecom (2010), que actualmente se llama "Orange", provocó la pérdida de vida de 16 empleados, otros 12 lo intentaron y 8 más sufrieron estrés muy grave seguido de la depresión. Se pudo conocer que la sobrecarga de trabajo, disminución de salario y condiciones laborales degradables, ocasionaron este número de tragedias.

La mayor parte de empresas, en especial los directivos de cada una de estas, toman más atención a los problemas físicos y no mentales que pueden llegar a tener los empleados, afectando de manera negativa a las empresas.

El Perú no es ajeno a esta problemática, en la encuesta realizada por el Instituto de análisis y comunicación (2015), que estuvo conformada por 2,200 personas de distintos departamentos del Perú, contando con la participación de 19 departamentos. La encuesta precisa que el 58% de peruanos sufren de estrés. Este estudio menciona que las mujeres sufren un mayor nivel de estrés con un (63%), mientras que, por otra parte, los hombres tienen un (37%).

Debido a esto, es muy importante que las organizaciones tengan en cuenta el estrés que llegan a tener los empleados, puesto que es una situación que puede afectarlos, por ende, es propicio llevar a cabo un plan estratégico que permita la prevención y reducción del estrés laboral.

En una investigación realizada por Salirrosas y Rodríguez (2015), a los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, se concluyó, que el 58% de los empleados cuentan con un nivel alto de estrés laboral al realizar las mismas actividades todos los días, además la investigación mencionó que sus niveles de energía y concentración de los empleados son muy bajos afectando en el desempeño de cada uno de ellos.

En la región Ancash, es muy notorio ver que en distintas empresas existe el estrés laboral dentro de ellas, y donde muchas de estas organizaciones no logran sobrellevar esta problemática que afecta directamente a los empleados. Una de las equivocaciones que cometen los directivos con sus empleados, es que estos ponen mayor atención a problemas o accidentes físicos que pueden sufrir los empleados, dejando de lado otro factor también importante como son los problemas psicológicos, que afectan no solamente la salud física sino también la mental.

Contar con una estrategia que ayude a reducir esta problemática favorece al desarrollo de la organización. Hoy en día se puede ver que dentro de las empresas debe haber capacitaciones o programas que ayuden a los empleados a solucionar problemas que afecten su rendimiento, como es el caso de Scotiabank (2015), donde realizaron dos proyectos pilotos para poder examinar los principales riesgos

que existen en su actividad bancaria: musculo-esquelético y psicosocial. En el caso de Psicosocial se realizaron dinámicas en distintas agencias con la intención de controlar las situaciones de estrés laboral mediante un aprendizaje.

En la actualidad nos encontramos con las enfermedades psicológicas que va en aumento en distintas situaciones cotidianas, donde se encuentra el ámbito laboral. Contar con campañas o charlas sobre prevención de estas enfermedades, no es suficiente para una organización, lo ideal es contar con un programa eficiente que ayude a reducir un problema en específico como lo es el estrés laboral.

De acuerdo a lo expuesto sobre la problemática, en la siguiente investigación se consideró el siguiente problema general; ¿De qué manera el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?, de igual manera se propusieron los siguientes problemas específicos; ¿De qué manera la promoción de habilidades técnicas virtuales reducen el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?, también ¿De qué forma las habilidades humanas influyen en la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020? y finalmente ¿Cómo influye la promoción de habilidades conceptuales en la reducción de las dificultades laborales de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

La justificación teórica con la que contó la investigación, es que toda la información que está dentro de esta investigación se encuentra debidamente sustentada por distintos autores que estudian los temas planteados, como la teoría de Katz, de las habilidades directivas para una administración efectiva en el año 1974 y las teorías de Karasek con el modelo (demanda y control) y Siegrist con el modelo de (esfuerzo – recompensa). De tal manera que ayudará a investigaciones futuras. En la parte práctica, al finalizar la investigación, nos permitió obtener información valiosa que ayudó a realizar un programa de prevención frente a problemas que afectan a los empleados como el estrés laboral, las relaciones interpersonales entre otras, se presentaron estrategias para prevenir y dar un aporte que ayudó al manejo del estrés laboral de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, permitiendo que la empresa logre potenciar el desempeño de los empleados. Además, la investigación

será útil como guía para que distintas empresas puedan obtener un plan que ayude en la reducción del estrés laboral dentro de los empleados.

El objetivo general que se presentó en la investigación fue comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020; de igual manera se presentaron los siguientes objetivos específicos, teniendo como primer objetivo verificar si la promoción de habilidades técnicas virtuales reducen el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020, como segundo objetivo examinar cómo influye el desarrollo de habilidades humanas en la superación de la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020 y por último constatar la influencia de la promoción de habilidades conceptuales en la reducción de las dificultades laborales de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020.

La hipótesis que se consideró como afirmativa es el desarrollo efectivo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020. Se consideró también como hipótesis nula, el desarrollo efectivo de habilidades administrativas no reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Se tiene como antecedentes internacionales a Montero (2019), en su tesis: “Aplicación de pausas activas para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el Hospital Psiquiátrico “Julio Endara” en el periodo abril 2019 – septiembre, 2019” realizado en Quito (Ecuador), para lograr el grado de licenciada en Terapia Ocupacional. La investigación contó con una población de 20 auxiliares de enfermería entre hombres y mujeres, cuenta con un diseño longitudinal y es de tipo no experimental. Esta investigación concluye mencionando que existe una mejora en los usuarios al comparar la valoración inicial y final que es del 90% y 5% respectivamente, evidenciando que el programa de pausas activas beneficia a los sujetos reduciendo el estrés laboral considerablemente.

Yunda (2018), en su tesis: “Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson en trabajadores de la empresa "Creaciones Patricio", en el sector de San Carlos, cantón Quito, periodo noviembre 2017 - abril 2018”, realizado en Quito (Ecuador), para lograr el grado de licenciada en Terapia Ocupacional. La investigación contó con una población de 20 trabajadores, es de diseño no experimental de tipo longitudinal. Se concluye mencionando que, el 67% de los trabajadores al realizar el pre test manifestaron que sí tenían un tiempo mínimo para sí mismos, mientras que al realizar el post test el 13% mencionaron que, si contaban con tiempo para sí mismos, por lo que al aplicar la técnica de relajación no tuvo resultados positivos en esta dimensión.

Santizo (2014), en su tesis: “Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” realizado en el municipio de Tacaná, departamento de San Marcos, Quetzaltenango, para poder lograr el grado de Licenciada, el trabajo tiene una población de 40 personas, aplicando un rango de edad de 20 a 50 años, de sexo masculino y femenino, cuenta con un diseño de investigación descriptiva. Esta investigación concluye en: que se realizó un método estadístico de Significación y Fiabilidad de la Media Aritmética, obteniendo un resultado de 32.90, por lo que se determinó que el estrés está presente en la mayor parte de los empleados. También se determinó que el 22% de la población en estudio presentan estrés bajo, el 73% tiene un nivel intermedio de estrés, mientras que solo el 5% de la población tiene un nivel alto de estrés, demostrando que es indispensable el desarrollo de

estrategias por parte de los directivos, para reducir el estrés e influir de manera positiva dentro de sus colaboradores.

Guerra (2016), en su tesis: “Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales, Bogotá – 2016”, para obtener el grado de Licenciada, la investigación tuvo una muestra de 12 personas, siendo 8 ejecutivos de cobranza y 4 coordinadores. La información que se obtuvo es la siguiente: la gran mayoría de los participantes manifestaron tener estrés laboral por causa de las relaciones interpersonales, por ello, es fundamental que se traten temas como las habilidades sociales, la autorregulación y la empatía, siendo estos algunos ejes que componen la inteligencia emocional, de igual manera mencionan que hay temas que les gustaría tratar y uno en específico es el manejo de las emociones.

Como antecedente nacional se tiene a Ccapa y Goyzueta (2019), en su tesis: “Implementación de un programa de intervención para el estrés laboral en operarios de mantenimiento en mina de la empresa KAMPFER SAC – Arequipa, 2018”, para obtener el grado de Ingeniero de Seguridad Industrial y Minera, esta investigación contó con una muestra de 40 operarios, siendo un diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional. Los resultados que se obtuvieron de la investigación son los siguientes: en el pre test realizado a los operarios se obtuvo que el 7.5% tienen estrés bajo, el 77.5 % tienen estrés medio y el 15 % tienen estrés alto, logrando concluir que al personal evaluado sufren de estrés laboral. Luego de haber hecho la aplicación del programa de intervención se aplicó el post test, donde nos menciona que el 7.5% de los operarios tienen estrés medio y el 92.5% tiene un nivel de estrés bajo, por lo que se pudo reducir el nivel de estrés laboral al haber el hecho la intervención.

Gonzales y Alca (2019), en su tesis: “Efecto del programa de Biodanza para reducir el nivel de estrés en los internos sentenciados por el delito de Tráfico ilícito de drogas en el establecimiento penitenciario de Tarapoto, 2019”; para conseguir el grado de licenciado en Psicología, la investigación cuenta con una población de 120 personas, tiene un diseño experimental, con tipo pre experimental. La investigación concluye mencionando que, el 19.5% de internos tenían un nivel de sobrecarga laboral bajo, el 34.6% tenía un nivel promedio de sobrecarga y el 46.2% tenía un nivel de sobrecarga alto en el pre test y que luego de haber realizado el

programa de Biodanza, se obtuvo a un 53.8% de sentenciados que contaban con un nivel bajo de sobrecarga, 23.1% se encontraban en el nivel promedio y el 23.1% en el nivel alto, lo que indica que el programa que se ejecutó, si tuvo un efecto positivo logrando reducir la sobrecarga que tenían los internos.

Santana (2017), en su tesis: “Plan de motivación y adaptabilidad para reducir el estrés laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción, Chimbote-2017”, para adquirir el grado de maestra en gestión pública, la investigación contó con una muestra de 30 trabajadores, tiene un diseño pre experimental y es de tipo cuantitativo. La investigación concluye mencionando que, en el pre test se obtuvo el promedio de 39.80 y en el post test un promedio de 25.67; generando una diferencia de 14.13 puntos, lo cual refleja que, al realizar el plan de motivación y adaptabilidad, este redujo significativamente el estrés laboral en la dimensión de la falta de realización personal.

Loayza (2018) en su tesis: “Estrés laboral y compromiso organizacional en la empresa JV Contadores & ASS. S.A.C. - San Borja, 2018”, para obtener el grado de licenciada en Administración, esta investigación cuenta con una población de 58 colaboradores, tiene un diseño no experimental de nivel descriptivo, correlacional, transaccional. La investigación concluye mencionando que: la carga laboral y el compromiso organizacional, obtuvieron una correlación positiva media en la prueba de Spearman, logrando tener 0.597, y contando con un nivel de significancia del 0.000, siendo así menor al 0.05, por lo cual permite señalar la existencia de una relación significativa entre ambos indicadores, añadiendo que la carga laboral depende también de las nuevas tecnologías y herramientas que pueden facilitar el trabajo, pero que no todos están capacitados para ejecutar o usar dichas tecnologías.

Quispe (2017) en su tesis: “El estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank Juliaca, periodo 2016”, para obtener el grado de licenciado en Administración, la investigación tiene una población de 25 empleados, tiene un diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo. La investigación concluye mencionando que: el 46% de los empleados manifiestan que participan en programas o recreaciones que realiza la empresa, el 36% indica que solo participan a veces y el 18% mencionan que no participan,

demostrando así que más de la mitad de los empleados no participan en programas o recreaciones realizadas por la empresa, ya que terminan agotados los fines de semana, mencionan también que conciliar la vida laboral con la vida familiar es un ejemplo actual del estrés laboral, dificultando de esta manera una rápida acción o reacción frente a problemas que tienen los empleados.

Las Habilidades Administrativas y el Estrés Laboral se fundamentan con las siguientes teorías:

Se encontró la teoría de las habilidades directivas que nos menciona Katz (1974), donde describe que las habilidades directivas tienden a evolucionar con el paso del tiempo conforme a la variedad de cambios que existen entorno a las organizaciones, por consecuencia, los directivos deben adaptarse, modificar y renovar sus habilidades, obligando de esta manera, a contar con una actualización estable que permita tener mejoras continuas dentro de la organización.

Luego de identificar la primera variable, las dimensiones que se desprenden de esta, son expuestas por Katz (1974), donde se detallan a continuación, definiendo tres habilidades directivas las cuales son: Habilidades Técnicas: son habilidades que se desarrollan con el objetivo de originar competencias dentro de una tarea en específica. Desarrollándose en la práctica los conocimientos obtenidos y dar a conocer la experiencia que se tiene. Habilidades Humanas: vienen hacer habilidades sociales que ayudan a tener mayor vínculo entre los empleados y los directivos. Además, permiten tener la capacidad de trabajo con otras personas y también poder motivar y guiar a los empleados en lograr los objetivos trazados ya sean individuales o como logros de equipo para beneficio de la empresa. Es una habilidad fundamental, porque le permite al directivo tener mayor relación con los empleados, poniendo también en práctica las habilidades de comunicación, y por último se tiene a las Habilidades Conceptuales: donde define la capacidad de poder valorar los problemas de la organización, ya sean dentro o fuera de esta. A demás describe la capacidad para predecir y examinar situaciones complejas. De igual manera estas habilidades se relacionan con el razonamiento y el pensamiento lo que permite al directivo entender la relación de la organización con el ambiente, logrando ver si hay cambios que afecten o no a la organización.

De igual manera Madrigal (2009), menciona que para liderar o poder dirigir se requiere de conocimientos técnicos, también de habilidades y capacidades que logren guiar e influir en el objetivo trazado.

Una característica que debe tener un directivo es la inteligencia emocional de la cual Chernis y Adler (2000), nos mencionan que es, la habilidad de entender e identificar emociones propias y de los demás, incluyendo la capacidad de usarlas en la toma de decisiones y actuar efectivamente.

Albers (1997), en una opinión sobre los gerentes menciona que, estos tienen capacidades de liderar, afirmando que poseen cierto potencial, además hace referencia mencionando que las Habilidades Sociales dentro de la organización, consisten en obtener un nivel de entendimiento que sea digno de confianza. Además, contar con esta habilidad permite mayor participación y dialogo entre cada miembro de la organización. Lo cual implica que, las autoridades de las organizaciones deben contar con un sentido de motivación en distintas situaciones, tener habilidades para tomar decisiones, lo que implicaría que cuente con conocimientos que ayuden en la resolución de problemas. Estos conocimientos pueden surgir de ideas, conceptos y técnicas obtenidas por medio de experiencias.

Zapata (2014), menciona que las habilidades gerenciales vienen a ser virtudes y capacidades con las que tiene que contar un líder, permitiéndole gestionar negocios y también a los equipos de trabajo de una manera eficaz.

Goyal (2013) afirma que aquellas personas que tengan habilidades personales llegan a tener eficacia interna y de su empresa, ya que estas habilidades permiten tener una mayor interacción con el empleado dentro de un entorno externo cambiante.

Por otra parte, en cuanto a la variable estrés laboral encontramos el modelo de esfuerzo – recompensa según Siegrist (1996), este modelo menciona que el estrés laboral se enfoca en el desequilibrio entre el coste y la ganancia. Predice que los grandes esfuerzos realizados por el empleado para realizar una tarea en específica, unidas a las bajas recompensas que obtienen por el trabajo, provocan una elevada tensión en el empleado. Dentro de este modelo se clasifican dos fuentes de esfuerzo; el esfuerzo extrínseco, que se refiere a los grandes requerimientos de

trabajo, y el esfuerzo intrínseco, que menciona a la motivación de los empleados en correspondencia a las exigencias que requiere el trabajo. Los trabajadores pueden recibir las recompensas por medio de tres fuentes: La primera, la recompensa monetaria; la segunda, recompensas mediante el apoyo social por parte de la empresa y por último la recompensa por medio de la seguridad, como la seguridad en el puesto de trabajo.

De esta manera, el modelo mencionado por el autor, es una de las formas en que se origina el estrés, cuando el esfuerzo que realizan los empleados es mayor a la retribución, o cuando las recompensas no son lo suficiente al nivel de esfuerzo que ejercen los colaboradores.

De igual manera se tiene el modelo de relación entre demandas y control propuesto por Karasek (1979), donde se menciona que el alto nivel de estrés aparece mediante las altas demandas laborales y unos malos niveles de control. La demanda lo relaciona con el tiempo de trabajo, por ejemplo, la carga psicológica, los conflictos, el tipo de trabajo, las medidas del trabajo, el nivel de atención, interrupciones imprevisibles, etc. En cuanto a la dimensión de control, se refiere al control sobre de las actividades y el control sus propias capacidades. El control sobre las tareas se define o se entiende como el control con el cumplimiento de las tareas; el control de las capacidades es el que ejerce el empleado en cuanto a la ejecución de sus capacidades. A demás cuentan con dos elementos: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La autonomía viene a ser la disponibilidad con la que cuenta el trabajador para poder dirigir sus propias actividades, de tomar medidas conforme al desarrollo de su trabajo, mientras que el desarrollo de habilidades hace mención al incremento de capacidades personales como la creatividad, el aprendizaje, etc.

Este modelo considera que, la tensión psicológica se produce cuando hay una elevada exigencia del trabajo, es ahí donde el empleado tiene un insuficiente control en la toma de decisión.

El modelo de conservación de los recursos propuesto por Hobfoll (1989), expresa que al haber elevadas demandas que se les piden a los trabajadores sin recursos personales, esto les llevan a una situación de desgaste y agotamiento, que deriva

en estrés laboral y que al disponer de recursos este te protege contra el estrés. Por recurso el autor entiende: características personales, objetos y energías valoradas por las personas. Al disponer de estos recursos permite a la persona tener procesos motivacionales que incrementan las ganas de esforzarse en el trabajo aumentando de igual manera el engagement y protege de la presión relacionada con el agotamiento de los recursos.

Harrison (1983), realizó un modelo de Competencia Social, donde se enfoca en la competencia y eficacia percibida con función al estrés laboral. El autor hace mención a los profesionales que al empezar a trabajar tienen altos niveles de motivación, no solo para ellos sino también para ayudar a los demás, pero que al pasar el tiempo existen factores que serán una barrera que les impida cumplir las metas en su trabajo. En caso que exista nuevamente esa motivación hacia los trabajadores los resultados serán beneficiosos; puesto que aumenta la eficacia de los profesionales y de igual manera aumenta los sentimientos de competencia.

Entre los factores de ayuda, el autor menciona los siguientes: la existencia de objetivos laborales, la capacitación profesional, la ambigüedad del rol, la toma de decisiones, la disposición de los recursos y la disponibilidad.

Cherniss (1993), realizó el Modelo de autoeficacia, donde menciona que la consecución independiente y el lograr sus metas aumentan la eficacia de la persona. Sin embargo, al no poder lograr sus metas esto lo hace llevar al fracaso psicológico; es decir, disminuye la autoeficacia del trabajador y por último al desarrollo del estrés laboral. Menciona también que los trabajadores que cuenten con fuertes sentimientos de autoeficacia, tienen menor probabilidad de desarrollar estrés laboral, porque experimentan menor estrés en diferentes situaciones complicadas, ya que éstos tienen la seguridad de poder afrontarlas de forma exitosa.

Gutiérrez y Vilorio (2014), explican el estrés laboral como una reacción que tiene el sujeto durante las exigencias y las presiones laborales que no se adaptan a las capacidades y conocimientos con las que posee el empleado, además de contar con escasas oportunidades que le permitan tomar decisiones, para poner de esta manera a prueba su capacidad para resolver situaciones complejas.

Cabrera, Fuertes y Plumed (1994), mencionan que el estrés laboral ocurre cuando las habilidades de las personas son incongruentes con las demandas del entorno laboral, también se da al existir alguna limitación fuerte que impida al trabajador satisfacer sus necesidades además de poder seguir desarrollando sus valores.

Leka, Griffiths y Cox (2004), mencionan el estrés laboral como una reacción que tiene el individuo ante un nivel alto de obligaciones y una gran presión laboral, mientras que este no cuenta con capacidades y conocimientos para dicha actividad poniéndolo a prueba para afrontar la situación.

Es preciso indicar que el estrés laboral tiene varias denominaciones, por lo que se puede encontrar como estrés ocupacional o estrés organizacional, siendo el estrés ocupacional definidas por Firth-Cozens y Payne (1999), como un proceso que involucra aspectos laborales que impacientan a los individuos, pensando que no son lo suficientemente capaces para enfrentar situaciones que los intimida, teniendo como consecuencia frustración, tensión, estrés; llevándolos a reconocer que no tienen control de la situación.

Méndez (2019), expresa que el cansancio emocional es la clave principal del síndrome del estrés laboral, definiendo que la fuerza o capital emocional que tiene el empleado se va consumiendo y se agota la capacidad de entrega a la hora de realizar las actividades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada y tuvo un enfoque cuantitativo. Lozada (2014), menciona que la investigación aplicada tiene una característica en la forma de poder analizar la realidad estudiada, aplicando los descubrimientos para mejorar y desarrollar estrategias permitiendo crear e innovar.

Se contó con un diseño experimental, donde Palella y Martins (2012), definen el diseño experimental como un experimento donde el investigador tiende a manipular una variable que no ha sido comprobada.

De la misma manera, la investigación fue de un diseño pre experimental, donde Ávila (2006), menciona que es un tratamiento en la pre prueba – post prueba, este diseño tiene un control mínimo de las variables que se trabajan dentro de un solo grupo.

Esquema:

Figura 1.

Diagrama del diseño experimental

$$GE = O_1 \times O_2$$

GE = Grupo Experimental

O₁ = Pre test

x = Tratamiento de la variable independiente

O₂ = Post test

3.2. Variables y operacionalización

Dentro de la presente investigación, se consideró como variable independiente habilidades administrativas, donde se consideró la teoría de Katz, por lo cual se tuvo como primera dimensión a las habilidades técnicas virtuales de esta manera obteniendo como indicadores la ejecución de técnicas en el trabajo, el manejo de software y el manejo de computadoras, como segunda dimensión las habilidades humanas para la relación con las personas, obteniendo como indicadores la Información eficaz, relación con las personas y motivación, como ultima dimensión a las habilidades conceptuales en la gestión, obteniendo como indicadores a la toma de decisiones y capacidad de analizar conflictos.

Continuando de la misma manera se tuvo a la variable dependiente que viene a ser el estrés laboral, considerando como teoría a dos autores que son Karesek y Siegrist, de las cuales se realizó la primera dimensión que viene a ser cansancio emocional, obteniendo como indicadores el agotamiento laboral y la sobrecarga laboral, como segunda dimensión dificultad interpersonal obteniendo como indicadores, inestabilidad emocional y la inestabilidad del puesto, como ultima dimensión la dificultad laboral, teniendo como indicador a la disponibilidad de tiempo.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población: Según INEI (2017), la población censal viene a ser el conteo de todos los habitantes que se encuentran en el Perú, sin omitir a ninguna persona. La población censal con la que contó esta investigación es de 38 empleados de la empresa “Qollqewasi” ubicado en la ciudad de Huaraz.

Muestreo: Kinnear y Taylor (1998), mencionan que el muestreo no probabilístico viene a ser una elección de algún elemento de la población que será parte de la muestra, basándose en ciertos criterios del investigador, y que este elemento se elige por su fácil disponibilidad. Se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que se contó con una población censal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Muñiz y Fonseca (2019), expresan que los test vienen a ser instrumentos de medida que son mayormente utilizado por los psicólogos, permitiéndoles obtener información sobre el comportamiento de las personas. Por lo que el test debe cumplir con estándares estrictos de calidad. La técnica que se empleó en la investigación fue el test.

Instrumento: Para Hogan (2015), la prueba es una formulación del propósito al que se quiere llegar, donde se incluyen los rasgos que se medirán y también a las personas a las que van dirigidas. El instrumento empleado en la investigación fue la prueba.

Validez: Ventura, Arancibia y Madrid (2017), mencionan que la validez viene a ser una evidencia que apoya a la interpretación de la teoría, permitiendo que el instrumento garantice el análisis de las conclusiones basadas en el estudio. Para la validación del instrumento se usó el tipo de contenido (juicio de experto), obteniendo una calificación de “muy buena” por parte de los expertos.

Confiabilidad: Para Martínez (2013) expresa que la confiabilidad es obtener las mismas calificaciones mediante diferentes personas en distintas ocasiones o con distintos grupos de estudio. Para la confiabilidad del instrumento se usó la de consistencia interna utilizando el Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado 0.92; siendo de esta manera confiable el instrumento que se usó.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de la investigación se tuvo que buscar antecedentes sobre el tema investigado, posteriormente se realizó el aspecto teórico del proyecto. Luego de ello, se presentó una solicitud dirigido al Gerente General de la Financiera Qollqewasi de la ciudad de Huaraz, pidiendo la autorización para desarrollar la investigación dentro de su empresa. Luego se hicieron las coordinaciones con el gerente general, para poder evaluar a los empleados. Se realizó una prueba piloto dentro de una financiera que tuvo las mismas características al lugar de estudio. Se realizó una nueva coordinación con el

gerente de la Cooperativa Qollqewasi determinando el tiempo que será necesario para poder aplicar el test a los empleados. Los datos que se obtuvieron de estas pruebas, fueron procesados mediante el programa SPSS.

Posterior al pre test se realizó un programa de fortalecimiento de habilidades administrativas permitiendo realizar un tratamiento para controlar los niveles de estrés con los que contaban los empleados de la Cooperativa Qollqewasi.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se utilizó la estadística descriptiva para que de esta manera los datos sean procesados dando a conocer las tablas de frecuencia y gráficos. De igual manera se usaron los programas estadísticos para el procesamiento de datos, permitiendo de esta manera visualizar los resultados dinámicamente. En cuanto al análisis inferencial, se utilizó para poder hallar la prueba de hipótesis, que mediante el resultado de la prueba de normalidad que fue de 0,102 se usó la prueba t de Student para determinar si se acepta o se rechaza la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

La investigación está bajo los parámetros de la Universidad Cesar Vallejo, los resultados que se obtuvieron no serán alterados para algún beneficio del investigador ni para la entidad en estudio. De igual manera se mantendrá oculta la identidad de cada uno de los empleados puesto que no se está registrando los datos personales en la aplicación de los test's. Se realizó un trato adecuado a cada uno de ellos, mencionándoles anticipadamente que las respuestas serán confidenciales y de este modo el resultado obtenido será transparente, informándoles también que la información se analizará mediante el programa Turnitin para lograr la veracidad en el estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultado según el objetivo general

Comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020.

Tabla 1.

Nivel de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi

NIVELES	INTERVALO	PRE TEST		POST TEST	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	[31 – 83]	15	39.5%	38	100%
MEDIO	[84 – 135]	23	60.5%	0	0.0%
ALTO	[136 – 186]	0	0.00%	0	0.0%
TOTAL		38	100%	38	100%
		Promedio	(x) = 85,79	(x) = 71,55	
		Varianza	(S ²) = 154,009	(S ²) = 22,578	
		Desviación	(S) = 12,410	(S) = 4,752	
		C. Variación	(CV) = 14,47	(CV) = 6,64	
		GANANCIA	=	14.24	

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Interpretación:

Los empleados que conformaron el grupo experimental lograron tener resultados favorables después de haber aplicado del programa de fortalecimiento para reducir el estrés laboral según los siguientes resultados obtenidos:

Se observa en la tabla 1, que el nivel alto se encontró en un 0% en el pre test manteniéndose el mismo porcentaje al realizar el post test a los empleados, en cuanto al nivel medio se obtuvo a un 60,5% de los empleados al haber realizado el pre test y a un 0% luego de haber hecho la prueba del post test, en cuanto al nivel bajo se obtuvo un 39,5% al realizar el pre test, mientras que al realizar el post test esta cifra aumento en un 100%. Los resultados indican que hubo un progreso favorable ya que la totalidad de los empleados se encuentran en el nivel bajo de estrés laboral.

En cuanto a la evaluación cuantitativa se obtuvieron los siguientes resultados:

Promedio (\bar{X}): Al momento de poder comparar los puntajes que se obtuvieron en el promedio del nivel de estrés laboral de los empleados en el antes y después de realizar el programa de fortalecimiento se observó que, el puntaje promedio del pre test fue de 85,79 y que en el post test el promedio fue de 71,55; logrando tener una ganancia promedio de 14,24 puntos.

Desviación estándar (S): La variación del puntaje en el nivel de estrés laboral de los empleados antes del programa de fortalecimiento fue de 12,410; siendo este mayor respecto a la variación del puntaje obtenido después del programa de fortalecimiento que fue de 4,752, teniendo una diferencia de 7,658 puntos.

Coeficiente de variación (CV): La variación relativa del puntaje en el nivel de estrés laboral antes del programa de fortalecimiento fue de 14,47%; siendo este mayor a la variación del puntaje que se ha obtenido después de haber hecho la aplicación del programa que fue de 6,64 %, lo que indica que en el pre test los empleados evidenciaron un nivel de estrés medio y en el post test bajaron ese nivel.

Prueba de hipótesis:

Tabla 2.

Prueba t de Student para determinar si el desarrollo efectivo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral.

Prueba t de Student			
Grados de libertad	Nivel Sig.	Nivel Sig. Experimental	Decisión $p < \alpha$
gl.= 37	$\alpha = 0,05$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Concorde a los resultados conseguidos en la tabla 1, en la comparación de puntajes promedio sobre el estrés laboral, se observó una disminución del promedio en el post test de 71,55 puntos con relación al promedio del pre test de 85,79 puntos.

De acuerdo a los resultados conseguidos en la tabla 2, donde se realizó la Prueba t – Student, se puede observar que se obtuvo un nivel de significancia

experimental de ($p = 0,000$) inferior al nivel de significancia de ($\alpha = 0,05$); de esta manera se permite rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo.

Este resultado permite concluir que, al haber realizado la aplicación del programa de fortalecimiento de habilidades administrativas, este redujo el nivel de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, con niveles de confianza del 95%.

4.2. Resultado según los objetivos específicos

Objetivo específico 1: Verificar si la promoción de habilidades técnicas virtuales reducen el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020.

Tabla 3.

Nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional

NIVELES	INTERVALO	PRE TEST		POST TEST	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	[13 – 35]	12	31.6%	37	97,4%
MEDIO	[36 – 57]	26	68.4%	1	2,6%
ALTO	[58 – 78]	0	0.0%	0	0,0%
TOTAL		38	100%	38	100%
		Promedio	(x) = 39,74	(x) = 30,50	
		Varianza	(S ²) = 59,334	(S ²) = 8,527	
		Desviación	(S) = 7,703	(S) = 2,920	
		C. Variación	(CV) = 19	(CV) = 9,6	
		GANANCIA	=	9,24	

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Interpretación:

Los empleados que conformaron el grupo experimental lograron tener resultados favorables después de haber aplicado el programa de fortalecimiento para poder reducir el estrés laboral en la dimensión cansancio emocional, según los siguientes resultados obtenidos:

Se observa en la tabla 3, que el nivel alto se encontró en un 0% en el pre test manteniéndose el mismo porcentaje al realizar el post test a los empleados, en cuanto al nivel medio se obtuvo a un 68,4% de los empleados al haber aplicado

el pre test y a un 2,6% luego de realizar la prueba del post test, en el nivel bajo se obtuvo un 31,6% en el pre test, mientras que al realizar el post test esta cifra aumento en un 97,4%. Los resultados indican que hubo un progreso favorable, al tener a la mayoría de los empleados en el nivel bajo en la dimensión cansancio emocional.

En cuanto a la evaluación cuantitativa se obtuvieron los siguientes resultados:

Promedio (\bar{X}): Al momento de poder comparar los puntajes que se obtuvieron en el promedio del nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional obtenido por los empleados en el antes y después de realizar el programa de fortalecimiento se observó que, el puntaje promedio del pre test fue de 39,74 y que en el post test el promedio es de 30,50; logrando tener una ganancia promedio de 9,24 puntos.

Desviación estándar (S): La variación del puntaje en el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional de los empleados antes del programa de fortalecimiento fue de 7,703; siendo este mayor respecto a la variación del puntaje obtenido después del programa de fortalecimiento que fue de 2,920, teniendo una diferencia de 4,783 puntos.

Coefficiente de variación (CV): La variación relativa del puntaje en el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional antes del programa de fortalecimiento fue de 19%; siendo este mayor a la variación del puntaje que se ha obtenido después de haber hecho la aplicación del programa que fue de 9,6%; lo que indica que en el pre test los empleados evidenciaron un nivel de estrés medio y en el post test bajaron ese nivel.

Tabla 4.

Prueba t de Student para verificar si la promoción de habilidades técnicas virtuales reducen el cansancio emocional.

Prueba t de Student			
Grados de libertad	Nivel Sig.	Nivel Sig. Experimental	Decisión $p < \alpha$
gl.= 37	$\alpha = 0,05$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Concorde a los resultados obtenidos en la tabla 3; en la comparación de puntajes promedio de la dimensión cansancio emocional, se demostró una disminución del promedio en el post test de 30,50 puntos con relación al promedio del pre test de 39,74 puntos, habiendo una diferencia significativa con un nivel de significancia experimental de 0,000.

Este resultado permite concluir que, al haber realizado la aplicación del programa de fortalecimiento de habilidades administrativas, este redujo el nivel de la dimensión cansancio emocional en un nivel bajo en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, con niveles de confianza del 95%.

Objetivo específico 2: Examinar cómo influye el desarrollo de habilidades humanas en la superación de la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020

Tabla 5.

Nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad interpersonal

NIVELES	INTERVALO	PRE TEST		POST TEST	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	[14 – 38]	22	57.9%	37	97,4%
MEDIO	[39 – 61]	16	42.1%	1	2,6%
ALTO	[62 – 84]	0	0.00%	0	0,0%
TOTAL		38	100%	38	100%
		Promedio	(x) = 37,03	(x) =	33,34
		Varianza	(S ²) = 24,837	(S ²) =	8,231
		Desviación	(S) = 4,984	(S) =	2,869
		C. Variación (CV) =	13	(CV) =	8,6
		GANANCIA =			3,68

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Interpretación:

Los empleados que conformaron el grupo experimental lograron tener resultados favorables después de haber aplicado el programa de fortalecimiento para poder reducir el estrés laboral en la dimensión dificultad personal según los siguientes resultados obtenidos:

Se observa en la tabla 5, que el nivel alto se encontró en un 0% en el pre test manteniéndose el mismo porcentaje al realizar el post test a los empleados, en

cuanto al nivel medio se encontró a un 42,1% de los empleados en el pre test y a un 2,6% luego de realizar la prueba del post test, en el nivel bajo se obtuvo a un 57,9% de empleados en la aplicación del pre test, mientras que al realizar el post test esta cifra aumento en un 97,4%. Los resultados indican que hubo un progreso favorable, al tener a la mayoría de los empleados en el nivel bajo en la dimensión dificultad interpersonal.

En cuanto a la evaluación cuantitativa se obtuvieron los siguientes resultados:

Promedio (\bar{X}): Al momento de poder comparar los puntajes que se obtuvieron en el promedio del nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad personal obtenido por los empleados en el antes y después de realizar el programa de fortalecimiento se observó que, el puntaje promedio del pre test fue de 37,03 y que en el post test el promedio fue de 33,34; logrando tener una ganancia promedio de 3,68 puntos.

Desviación estándar (S): La variación del puntaje en el nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad personal de los empleados antes del programa de fortalecimiento fue de 4,984; siendo este mayor respecto a la variación del puntaje obtenido después del programa de fortalecimiento que fue de 2,869; teniendo una diferencia de 2,115 puntos.

Coefficiente de variación (CV): La variación relativa del puntaje en el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional antes del programa de fortalecimiento fue de 13%; siendo este mayor a la variación del puntaje que se ha obtenido después de haber hecho la aplicación del programa que fue de 8,6%; lo que indica que en el pre test los empleados evidenciaron un nivel de estrés medio y en el post test bajaron ese nivel.

Tabla 6.

Prueba t de Student para verificar cómo influye el desarrollo de habilidades humanas en la superación de la dificultad interpersonal.

Prueba t de Student			
Grados de libertad	Nivel Sig.	Nivel Sig. Experimental	Decisión $p < \alpha$
gl.= 37	$\alpha = 0,05$	$p = 0,000$	Se rechaza H_0

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Concorde a los resultados obtenidos en la tabla 5; en la comparación de puntajes promedio de la dimensión dificultad interpersonal, se demostró una disminución del promedio del post test de 33,34 puntos con relación al promedio del pre test de 37,03 puntos, habiendo una diferencia significativa con un nivel de significancia experimental de 0,000.

Este resultado permite concluir que, al haber realizado la aplicación del programa de fortalecimiento de habilidades administrativas, este redujo el nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad interpersonal en un nivel bajo con un 97,4% de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, con niveles de confianza del 95%.

Objetivo específico 3: Constatar la influencia de la promoción de habilidades conceptuales en la reducción de las dificultades laborales de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020.

Tabla 7.

Nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad laboral

NIVELES	INTERVALO	PRE TEST		POST TEST	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	[4 – 11]	33	86,8%	38	100,0%
MEDIO	[12 – 18]	5	13,2%	0	0,0%
ALTO	[19 – 24]	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL		38	100%	38	100%
		Promedio (x) =	9,03	(x) =	7,71
		Varianza (S ²) =	4,945	(S ²) =	2,752
		Desviación (S) =	2,224	(S) =	1,659
		C. Variación (CV) =	25	(CV) =	21,5
		GANANCIA =			1,32

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Interpretación:

Los empleados que conformaron el grupo experimental lograron tener resultados favorables después de haber aplicado el programa de fortalecimiento para poder reducir el estrés laboral en la dimensión dificultad laboral según los siguientes resultados obtenidos:

Se observa en la tabla 7, que el nivel alto se encontró en un 0% en el pre test manteniéndose el mismo porcentaje al realizar el post test a los empleados, en

cuanto al nivel medio se encontró a un 13,2% de los empleados en la aplicación del pre test y a un 0% luego de realizar la prueba del post test, en el nivel bajo se obtuvo a un 86,8% de empleados en la aplicación del pre test, mientras que al realizar el post test esta cifra aumento en un 100%. Los resultados indican que hubo un progreso favorable, al tener a la totalidad de los empleados en el nivel bajo en la dimensión dificultad laboral.

En cuanto a la evaluación cuantitativa se obtuvieron los siguientes resultados:

Promedio (\bar{X}): Al momento de poder comparar los puntajes que se obtuvieron en el promedio del nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad laboral obtenido por los empleados en el antes y después de realizar el programa de fortalecimiento se observó que, el puntaje promedio en el pre test es de 9,03 y que en el post test el promedio es de 7,71; logrando tener una ganancia promedio de 1,32 puntos.

Desviación estándar (S): La variación del puntaje en el nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad laboral de los empleados antes del programa de fortalecimiento fue de 2,224; siendo este mayor respecto a la variación del puntaje obtenido después del programa de fortalecimiento que fue de 1,659; teniendo una diferencia de 0,565 puntos.

Coefficiente de variación (CV): La variación relativa del puntaje en el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional antes del programa de fortalecimiento fue de 25%; siendo este mayor a la variación del puntaje obtenido después de haber hecho la aplicación del programa que fue de 21,5%; lo que indica que en el pre test los empleados evidenciaron un nivel de estrés medio y en el post test bajaron ese nivel.

Tabla 8.

Prueba t de Student para constatar la influencia de la promoción de habilidades conceptuales en la reducción de las dificultades laborales.

Prueba t de Student			
Grados de libertad	Nivel Sig.	Nivel Sig. Experimental	Decisión $p < \alpha$
gl.= 37	$\alpha = 0,05$	$p = 0,007$	Se rechaza H_0

Fuente: Base de datos del programa SPSS 2020

Concorde a los resultados obtenidos en la tabla 7; en la comparación de puntajes promedio de la dimensión dificultad laboral, se demostró una disminución del promedio en el post test de 7,71 puntos con relación al promedio del pre test de 9,03 puntos, habiendo una diferencia regular con un nivel de significancia experimental de 0,007.

Este resultado permite concluir que, al haber realizado la aplicación del programa de fortalecimiento de habilidades administrativas, este redujo el nivel de estrés laboral en la dimensión dificultad laboral en un nivel bajo con un 100% de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, con niveles de confianza del 95%.

V. DISCUSIÓN

En la investigación se usó la triangulación, que consiste en considerar los resultados obtenidos de la investigación seguido de los antecedentes y las teorías usadas de distintos autores.

En cuanto al objetivo general que es comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020, según los resultados obtenidos en la prueba t de Student al contar con un nivel de significancia experimental de 0,000; se determinó, que sí existe una diferencia significativa de las medias en el antes y después del tratamiento del estrés laboral de los empleados de la Cooperativa dando como resultado 14,24 puntos de ganancia, donde en el pre test se obtuvo 85,79 puntos y en el post test 71,55 puntos; además se pudo obtener en el pre test que el 60,5% de los empleados contaban con un nivel de estrés medio y en el post test el 100% de los empleados contaban con un nivel de estrés bajo. Esto permite mencionar que, al haberse realizado la aplicación del programa de fortalecimiento de habilidades administrativas, este redujo el nivel de estrés laboral en los empleados de la Cooperativa.

Estos resultados tienen similitud con la tesis de Montero (2019), donde concluye que, si existe una mejora del estrés laboral en los trabajadores del hospital psiquiátrico “Julio Endaras”, comparando la valoración inicial y final que es del 90% y 5% respectivamente, determinando de esta manera que al realizar el programa de pausas activas si beneficia a los sujetos reduciendo el estrés laboral considerablemente.

En este sentido se confirma el modelo de autoeficacia de Cherniss (1993), al mencionar que los trabajadores que cuenten con grandes sentimientos de autoeficacia tienen menor probabilidad de desarrollar estrés laboral, porque experimentan menos estrés en situaciones complicadas; ya que éstos tienen la mentalidad de poder afrontarlas de forma exitosa, de igual manera se confirma la teoría de habilidades directivas de Katz (1974), donde menciona que al tener mayores habilidades esto permite mejor adaptación dentro de la empresa y mayor control del trabajo, reduciendo de esta manera situaciones complejas que generan el estrés laboral.

Esta investigación se diferencia con el antecedente tomado, porque se tuvo una población censal de 38 empleados, mientras que el trabajo previo tuvo una población de 20 auxiliares de enfermería, también se diferencian con los instrumentos utilizados, ya que en esta investigación se utilizó la técnica del test y el instrumento que es la prueba, mientras que el trabajo previo se usó la técnica de la observación y el instrumento la Escala nursing stress scale.

De la misma manera, referente al primer objetivo específico que es, verificar si la promoción de habilidades técnicas virtuales reducen el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020, se obtuvo a través de la Prueba t de Student en la dimensión cansancio emocional una significancia experimental de 0,000; teniendo una reducción de 9,24 puntos en las medias, donde en el pre test se obtuvo 39,74 puntos y en el post test se obtuvo 30,50 puntos; de acuerdo a los resultados obtenidos en los test's realizados, se observó a un 68.4% de los empleados en el nivel medio al haber aplicado el pre test y luego de haber hecho la prueba del post test, se encontró a un 97,4% de los empleados en el nivel bajo, permitiendo decir que el desarrollo de habilidades técnicas virtuales reducen el estrés laboral en los empleados con niveles de confianza del 95%.

Estos resultados tienen una similitud con la investigación de Gonzales y Alca (2019), donde concluyen que el programa realizado de Biodanza tuvo un efecto positivo reduciendo la sobrecarga que tenían los internos, como se muestra en los resultados donde al realizar el pre test el 34.6% de los internos tenían un nivel promedio de sobrecarga y el 46.2% tenían un nivel de sobrecarga alto y al realizar el post test se obtuvo un 53.8% de sentenciados contaban con un nivel bajo de sobrecarga y el 23.1% en el nivel promedio.

Estos resultados confirman el modelo de conservación de los recursos propuesto por Hobfoll (1989), donde menciona que al disponer de recursos permite a la persona tener procesos motivacionales que incrementan las ganas de esforzarse en el trabajo evitando el estrés laboral, aumentando de igual manera el engagement y protege de la presión relacionada con el agotamiento laboral.

Con respecto al segundo objetivo específico que es examinar cómo influye el desarrollo de habilidades humanas en la superación de la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020, se obtuvo a través de la Prueba t de Student en la dimensión dificultad interpersonal una significancia experimental de 0,000; teniendo una reducción de 3,68 puntos en las medias, donde en el pre test se obtuvo 37,03 puntos y en el post test se obtuvo 33,34 puntos; de acuerdo a los resultados obtenidos en los test's realizados, se encontró en el nivel medio a un 42.1% de los empleados al haber aplicado el pre test y a un 2,6% luego de haber hecho la prueba del post test, en el nivel bajo se obtuvo a un 57.9% en la aplicación del pre test, mientras que al realizar el post test esta cifra aumento en un 97,4%. permitiendo decir que el desarrollo de habilidades humanas reducen el estrés laboral en la dimensión dificultad interpersonal.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Santana (2017), concluyendo que el plan de motivación y adaptabilidad ha reducido significativamente el estrés laboral en la dimensión de la falta de realización personal, como se muestra en los resultados donde al realizar el pre test se tuvo un promedio de 39.80 y en el post test un promedio de 25.67; generando una diferencia de 14.13 puntos.

Los resultados mencionados anteriormente tienen relación con el modelo de Competencia Social realizado por Harrison (1983), quien expresa que al haber motivación hacia los trabajadores los resultados serán mayormente beneficiosos; puesto que aumenta los sentimientos de competencia y la eficacia, y que al no tenerlos ocasiona dificultades a la hora de realizar sus funciones.

Con respecto al tercer objetivo específico que es constatar la influencia de la promoción de habilidades conceptuales en la reducción de las dificultades laborales de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020, se obtuvo a través de la Prueba t de Student en la dimensión dificultad laboral una significancia experimental de 0,007; teniendo una reducción de 1,32 puntos en las medias, donde en el pre test se obtuvo 9,03 puntos y en el post test se obtuvo 7,71 puntos; de acuerdo a los resultados obtenidos en los test's realizados, se encontró en el nivel medio a un 13,2% de

los empleados al haber aplicado el pre test y a un 0% luego de haber hecho la prueba del post test, en el nivel bajo se obtuvo a un 86,8% en la aplicación del pre test, mientras que al realizar el post test esta cifra aumento en un 100%, permitiendo decir que el desarrollo de habilidades conceptuales reducen el estrés laboral en la dimensión dificultad laboral.

Estos resultados obtenidos no guardan relación con la investigación de Yunda (2018), donde concluye que, al realizar la técnica de relajación progresiva de Jacobson en los trabajadores, no tuvo resultados positivos en el indicador de tiempo para sí mismo ya que el 67% de los trabajadores al realizar el pre test manifestaron que sí tenían un tiempo mínimo para sí mismos, mientras que al realizar el post test el 13% mencionaron que si contaban con tiempo para sí mismos y el 87% no tenían un tiempo mínimo para sí mismos, pero que como conclusión general, la investigadora menciona que si se pudo reducir los niveles de estrés laboral en los trabajadores al haber aplicado la técnica de relajación progresiva de Jacobson.

De los resultados obtenidos, se indica que la presente investigación confirma el Modelo de autoeficacia de Cherniss (1993), donde menciona que al lograr las metas y tener una consecución independiente aumenta la eficacia del trabajo y que al tener esta autoeficacia tienen menos posibilidad de poder desarrollar el estrés laboral, porque experimentan menos situaciones complejas.

VI. CONCLUSIONES

- Primero: Se comprobó que el desarrollo de habilidades administrativas si reducen el estrés laboral, se obtuvo en la prueba t de Student un nivel de significancia experimental ($p = 0,000$) inferior al nivel de significancia de $\alpha = 0,05$; se evidencia la reducción del promedio del pre test de 85,79 puntos con respecto al post test de 71,55 puntos con un 14,24 puntos de ganancia; 60,5% de los empleados se encontraron en el nivel de estrés laboral medio y que después de realizar el programa de fortalecimiento, se tuvo un resultado del 100% de los empleados contaban un nivel de estrés laboral bajo, porque se realizaron capacitaciones de habilidades administrativas y se les realizó talleres de manejo del estrés con actividades físicas.
- Segundo: Se verificó que la promoción de habilidades técnicas virtuales si reducen el cansancio emocional, se obtuvo en la prueba t de Student un nivel de significancia experimental del ($p = 0,000$); se observa la reducción del promedio del pre test de 39,74 puntos con respecto al post test de 30,50 puntos con una ganancia de 9,24 puntos; 68.4% de los empleados se encontraban en el nivel medio y al realizar programa de fortalecimiento, se obtuvo a un 97,4% de empleados en el nivel bajo, porque hubo una ayuda permanente del supervisor y hubo mayor disponibilidad de equipos para realizar trabajos.
- Tercero: Se examinó cómo el desarrollo de habilidades humanas si influyen en la superación de la dificultad interpersonal, se obtuvo en la prueba t de Student un nivel de significancia experimental del ($p = 0,000$); se evidencia la reducción del promedio del pre test de 37,03 puntos con respecto al post test de 33,34 puntos con una ganancia de 3,68 puntos; 57.9% de los empleados obtuvieron un nivel bajo y 42.1% obtuvieron un nivel medio, al realizar el programa de fortalecimiento se obtuvo a un 97,4% de empleados en el nivel bajo y 2,6% en el nivel medio, puesto que se tuvo mayor motivación laboral, apoyo social dentro de la empresa y mejor comunicación entre compañeros de trabajo.

Cuarto: Se constató que la influencia de la promoción de habilidades conceptuales si permiten la reducción de las dificultades laborales, se obtuvo en la prueba t de Student un nivel de significancia experimental del ($p = 0,007$); se observa la reducción del promedio del pre test de 9,03 puntos con respecto al post test de 7,71 puntos con una ganancia de 1,32 puntos; 86,8% de los empleados obtuvieron un nivel bajo y al realizar el programa de fortalecimiento se obtuvo aún 100% de los empleados en el nivel bajo, porque se tuvo mejor manejo del tiempo para realizar trabajos y .mejor control de sus emociones a la hora de tomar decisiones.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al gerente general de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, implementar un plan de prevención de estrés dentro de la empresa, con la ayuda de un especialista en psicología, para así orientar a los empleados en cómo enfrentar el estrés laboral, ayudando de esta manera en su desempeño.
2. Al gerente general implementar un Departamento de Salud Ocupacional (DSO) que evalúe y controle mensualmente síntomas del estrés laboral en cada uno de los empleados de la Cooperativa Qollqewasi, para evitar que esto afecte en la eficacia de cada empleado.
3. Implementar mejoras tecnológicas con el fin de facilitar la labor de los empleados, así mismo realizar talleres mensuales de habilidades técnicas que ayudarán a agilizar los procesos de captaciones, inversiones de portafolio, etc.

REFERENCIAS

- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Mexico: Eumed.net
- Albers, H. (1997). Principios de organización y dirección. (2.^a ed.). México: Ciencia y tecnología S.A.
- Cabrera, J., Fuertes, J. y Plumed, M. (1994). Enfermería legal. España, Madrid: Libro del Año
- Ccapa, S. y Goyzueta, A. (2019). *Implementación de un Programa de Intervención para el Estrés Laboral en Operarios de Mantenimiento en Mina de la empresa KAMPFER SAC – Arequipa, 2018*. [Tesis de Ingeniería, Universidad Tecnológica del Perú]. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1789>
- Chabrak, N.; Craig, R. y Daidj, N. (2010). The France Télécom suicides. *Management control, tone at the top, and the sociology of the workplace*. Recuperado de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02439421/>
- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout.
- Cherniss, C. y Adler, M. (2000). Promoting emotional intelligence in organizations. United States of America: ASTD Press
- FINE (2018). El 80% de los empleados del sector financiero se siente inseguro en su puesto de trabajo. Recuperado de https://www.federacionfine.es/recursos/secciones/FINE/documentos/NP/2018_0312_NP_ENCUESTA_FINE_ZARAGOZA.pdf
- Firth-Cozens, J. y Payne, R. (1999). *Stress in Health Professionals*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=QuLaAAAAMAAJ&q=stress+in+health+professionals&dq=stress+in+health+professionals&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwIR1-S_qLzpAhWUJLkGHe5BCugQ6AEIJAA

- Gonzales, J. y Alca, F. (2019). *Efecto del programa de Biodanza para reducir el nivel de estrés en los internos sentenciados por el delito de Tráfico Ilícito de Drogas en el Establecimiento Penitenciario de Tarapoto, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42666>
- Gómez, L. (2014). Competencias y habilidades gerenciales que debe desarrollar un buen líder. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/11761>
- Goyal, M. (2013). Importance of Interpersonal Skills at Workplace. *International Indexed and Refereed Journal*,
- Guerra, J. (2016). *Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Colombia]. Recuperada de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>
- Gutiérrez, A. y Viloría, J. (2014). Psychosocial Risks and Stress in the work environment.. *Scientific Journal Health Uninorte*. Recuperado de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/6411/4757>
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. *Stress and burnout in the human services professions* New York: Pergamon Press.
- Hassard, J.; Teoh, K.; Cox, T. y Dewe, P. (2014). Estimating the cost of stress and work-related psychosocial risks. Recuperado de <https://osha.europa.eu/es/publications/calculating-cost-work-related-stress-and-psychosocial-risks>
- Hobfoll, S.E. (1989): Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*.
- Hogan, T. P. (2015). Psychological tests: a practical introduction. Editorial The Modern Manual.

- INEI (2017). Censos Nacionales XII de Población • VII de Vivienda • III de Comunidades Indígenas 2017. Recuperado de <http://www.munimolina.gob.pe/descargas/documentos/Informativo%20censal.pdf>
- Integración (2015). Los porqués del estrés. *Integración Instituto de análisis y comunicación*. Recuperado de <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/254468247-Los-porques-del-estres.pdf>
- Katz, R. (1974). Skills of an effective administrator. United States of America: Harvard Business Review
- Kinnear, T. y Taylor, J. (1998). Investigación de mercados. (5.ª ed.). Bogotá, Colombia: McGRAW-HILL
- Légeron, P. (2008). Le stress professionnel. L'information psychiatrique. Recuperado de <https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2008-9-page-809.htm?contenu=bibliographie>
- Leka, S., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). The organization of work and stress. France: World Health Organization
- Loayza, L. (2018). *Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en la empresa JV Contadores & ASS. S.A.C. - San Borja, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperada de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/24552>
- Lopez, R. (2010). Interpretación de datos estadísticos. Nicaragua: Universidad de Managua
- Lozada, J. (2014). Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas. (2.ª ed.). México: McGraw-Hill
- Martinez J. (2004). Work stress. Pearson Educacion

- Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación en educación médica*, 2(6), 107-111
- Méndez, J. (2019). Work stress or burnout syndrome. Recuperado de <http://repositorio.pediatria.gob.mx:8180/handle/20.500.12103/1814>
- Montero, J (2019). *Aplicación de pausas activas para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería que trabaja en el hospital psiquiátrico "Julio Endara" en el periodo abril 2019 - septiembre 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19733>
- Moreno, L., García, J., Valdehita, S. y Ramiro, E. (2004). Factores Psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad. *Revista de psicología y psicopedagogía*. Recuperado de <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/104/C00028511.pdf?sequence=1>
- Muñiz, J., y Fonseca, E. (2019). Ten steps for the construction of a test. *Psychothema*, 31(1).
- Palella y Martins (2012), *Metodología de la Investigación cuantitativa*. (3.^a ed). Caracas. Venezuela: FEDUPEL
- Quispe, L. (2017). *Estrés laboral en la productividad de los trabajadores del Banco Internacional del Perú S.A.A. – Interbank Juliaca, periodo 2016*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6902/Quispe_Mamani_Liliana_Carla.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salirrosas, E. y Rodríguez, C. (2015). *Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_Elmer_Estres_laboral_Desenpe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
- Santana, N. (2017). *Plan de Motivación y Adaptabilidad para reducir el Estrés Laboral en los trabajadores del Ministerio de la Producción, Chimbote-2017*.

[Tesis de Maestro, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12041>

Santizo, A. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las Instituciones bancarias*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>

Ventura, J., Arancibia, M., y Madrid, E. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición. *Revista médica de Chile*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000700955

Yunda, A. (2018). *Reducción del estrés laboral mediante la aplicación de la Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson en trabajadores de la empresa "Creaciones Patricio", en el sector de San Carlos, cantón Quito, periodo Noviembre 2017 - Abril 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15343>

Zapata, D. (2014). "Innovation" as a managerial skill in the selection processes for high-impact leaders in organizations. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10654/12253>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
HABILIDADES ADMINISTRATIVAS	Maldonado (2018), menciona que “son aquellas capacidades adquiridas por un individuo para razonar, planificar, organizar, coordinar, gestionar, innovar, ajustar y tomar las decisiones acertadas, en la administración de una organización”. (p. 145)	Las habilidades administrativas vienen a ser capacidades que debe tener una persona para resolver conflictos en el ámbito laboral. La variable será medida mediante las habilidades técnicas virtuales, habilidades humanas para la relación con las personas y habilidades conceptuales en la gestión.	Habilidades técnicas virtuales	Ejecución de técnicas en el trabajo Manejo de computadoras Manejo de software	ORDINAL
			Habilidades humanas para la relación con las personas	Información eficaz Relación con las personas Motivación	
			Habilidades conceptuales en la gestión	Toma de decisiones Capacidad de analizar conflictos	
ESTRÉS LABORAL	Fuentes y Cabrera (2007), mencionan que es una “relación entre el sujeto y el entorno donde se puede percibir como amenazante y desbordante donde se pone en peligro el bienestar o la salud personal del colaborador”. (p. 219)	El estrés laboral es un problema de salud que se da mediante la presión que perciben los empleados en sus centros de trabajo. La variable será medida mediante el cansancio emocional, la dificultad interpersonal y la dificultad laboral.	Cansancio emocional	Agotamiento laboral Sobrecarga laboral	ORDINAL
			Dificultad interpersonal	Inestabilidad emocional Inestabilidad del puesto	
			Dificultad laboral	Disponibilidad de tiempo	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

TEST DE ESTRÉS LABORAL A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QOLLQEWASI – HUARAZ

I. DATOS GENERALES:

1. GÉNERO:

- a) Masculino
- b) Femenino

II. INSTRUCCIONES:

El presente test permitirá medir el grado de estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, por lo que se le solicita responder con total sinceridad marcando con una (X) la alternativa que crea más conveniente. Se le agradece con anticipación por su apoyo y participación.

III. PREGUNTAS:

Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CON FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	¿Te has vuelto irritable últimamente con tus compañeros de trabajo?						
02	¿Tus hábitos de sueño han cambiado por el trabajo?						
03	¿Ha tenido incapacidad de poder relajarse y poder estar tranquilo (a) en el trabajo?						
04	¿Se siente fatigado al levantarse cada mañana para ir a su centro de labores?						
05	¿Le cuesta comprender lo que pasa a su alrededor?						
06	¿Ha cambiado sus hábitos de alimentación por el trabajo?						
07	¿Ha disminuido su entusiasmo por el trabajo que realiza en la Cooperativa Qollqewasi?						
08	¿Se siente agotado después de cada jornada laboral?						
09	¿El gerente le ha pedido que realice trabajos exigentes dentro de un corto tiempo?						
10	¿El gerente le ha pedido realizar más de una tarea a la vez?						
11	¿Ha tenido que llevar el trabajo a su casa para poder cumplirlo?						
12	¿Usted está acostumbrado a trabajar a un ritmo acelerado?						
13	¿El gerente le ha pedido que realice trabajos de último momento?						

Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CON FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
14	Desde que iniciaste en el puesto de trabajo, ¿has tenido inconvenientes emocionales que afecten tu trabajo?						
15	¿Ha expresado emociones (llanto, gritos, etc.) sin motivo alguno mientras trabaja?						
16	En el momento que está realizando una actividad compleja, ¿usted tiene el control de sus emociones para poder terminar el trabajo?						
17	¿Tiene inseguridad al momento de delegarle actividades para que realice?						
18	¿Sueles poner excusas para escapar de situaciones que provocan malestar?						
19	¿Toma mayormente decisiones emocionales y no racionales?						
20	¿Ha tratado de lastimarse al no poder resolver trabajos complicados?						
21	¿El reglamento interno que tiene la empresa cambia constantemente?						
22	¿Provoca algún malestar dentro de usted la organización del tiempo de trabajo que emplea la Cooperativa Qollqewasi en cuanto a horarios?						
23	¿Las políticas de la empresa frenan sus capacidades para realizar un buen trabajo?						
24	En los últimos meses, ¿Usted ha podido ver dentro de la empresa rotación de personal de forma continua?						
25	¿Siente miedo de que lo despidan?						
26	¿Cree usted que el salario que recibe se ajusta a las actividades que realiza en la empresa?						
27	¿Se sintió perturbado por la falta de alguna herramienta para poder desarrollar su trabajo dentro de la Cooperativa Qollqewasi?						
28	¿El trabajo que usted realiza, afecta con su vida familiar?						
29	¿Siente que no cuenta con tiempo para realizar actividades con tu familia?						
30	¿La empresa realiza actividades fuera de los horarios de trabajo acaparando tiempo de su vida personal?						
31	¿La empresa le ha pedido que realice viajes de trabajo inesperados?						

Hora: _____

Fecha: / /

Anexo 3. Validez de los tres expertos

“Año de la Universalización de la Salud”

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN.**

Mag. Poemape Cobian Carlos Hernan

Docente de la carrera profesional de Administración

RODRIGUEZ ALBERTO, Heimer Maycol, identificado con DNI N° 70119678, estudiante del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo”, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Habilidades administrativas para reducir el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 26 de Junio del 2020.

RODRIGUEZ ALBERTO, Heimer
DNI N° 70119678

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. TÍTULO: “HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI, HUARAZ – 2020”

2. PROBLEMA:

2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1.- ¿De qué manera intervienen las habilidades técnicas en el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

2.- ¿De qué forma las habilidades humanas influyen en la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

3.- ¿Cómo influyen las habilidades conceptuales en la falta de apoyo organizacional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

3. HIPÓTESIS

Hipótesis alterna: El desarrollo efectivo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020

Hipótesis nula: El desarrollo efectivo de habilidades administrativas no reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz 2020

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Verificar la intervención de las habilidades técnicas virtuales en el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

2.- Examinar cómo influyen las habilidades humanas en la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

3.- Constatar la influencia de las habilidades conceptuales en la dificultad laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020

5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo aplicada y con un diseño de investigación experimental de tipo pre experimental.

GUÍA DE VALIDEZ DEL TEST ACERCA DE “Habilidades administrativas para reducir el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020”

1.-CRITERIOS:

Se llevará a cabo la validez de la Prueba mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entra la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2.- INSTRUCCIONES:

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías:

SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.

Si toda las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI, HUARAZ – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
XESTRÉS LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL	Agotamiento laboral	1. ¿Te has vuelto irritable últimamente con tus compañeros de trabajo?							X		X		X		X		
			2. ¿Tus hábitos de sueño han cambiado por el trabajo?							X		X		X		X		
			3. ¿Ha tenido incapacidad de poder relajarse y poder estar tranquilo (a) en el trabajo?							X		X		X		X		
			4. ¿Se siente fatigado al levantarse cada mañana para ir a su centro de labores?							X		X		X		X		
			5. ¿Te cuesta comprender lo que pasa a tu alrededor?							X		X		X		X		
			6. ¿Ha cambiado sus hábitos de alimentación por el trabajo?							X		X		X		X		
			7. ¿Ha disminuido su entusiasmo por el trabajo que realiza en la Cooperativa Qollqewasi?							X		X		X		X		
			8. ¿Se siente agotado después de cada jornada laboral?							X		X		X		X		
		Sobrecarga laboral	9. ¿El gerente le ha pedido que realice trabajos exigentes dentro de un corto tiempo?							X		X		X		X		
			10. ¿El gerente le ha pedido realizar más de una tarea a la vez?							X		X		X		X		
			11. ¿Ha tenido que llevar el trabajo a su casa para poder cumplirlo?							X		X		X		X		

DIFICULTAD INTERPERSONAL		12. ¿Usted está acostumbrado a trabajar a un ritmo acelerado?								X		X		X		X				
		13. ¿El gerente le ha pedido que realice trabajos de último momento?									X		X		X		X			
	Inestabilidad emocional		14. Desde que iniciaste en el puesto de trabajo, ¿has tenido inconvenientes emocionales que afecten tu trabajo?								X		X		X		X			
			15. ¿Ha expresado emociones (llanto, gritos, etc.) sin motivo alguno mientras trabaja?									X		X		X		X		
			16. En el momento que está realizando una actividad compleja, ¿usted tiene el control de sus emociones para poder terminar el trabajo?									X		X		X		X		
			17. ¿Tiene inseguridad al momento de delegarle actividades para que realice?									X		X		X		X		
			18. ¿Sueles poner excusas para escapar de situaciones que provocan malestar?									X		X		X		X		
			19. ¿Toma mayormente decisiones emocionales y no racionales?									X		X		X		X		
			20. ¿Ha tratado de lastimarse al no poder resolver trabajos complicados?									X		X		X		X		
			Inestabilidad del puesto		21. ¿El reglamento interno que tiene la empresa cambia constantemente?								X		X		X		X	
	22. ¿Provoca algún malestar dentro de usted la organización del tiempo de trabajo que emplea la Cooperativa Qollqewasi en cuanto a horarios?											X		X		X		X		
	23. ¿Las políticas de la empresa frenan sus capacidades para realizar un buen trabajo?											X		X		X		X		
	24. En los últimos meses, ¿usted ha podido ver dentro de la empresa rotación de personal de forma continua?											X		X		X		X		

		25. ¿Siente miedo de que lo despidan?							X		X		X		X			
		26. ¿Cree usted que el salario que recibe se ajusta a las actividades que realiza en la empresa?							X		X		X		X			
		27. ¿Se sintió perturbado por la falta de alguna herramienta para poder desarrollar su trabajo dentro de la Cooperativa Qollqewasi?							X		X		X		X			
DIFICULTAD LABORAL	Disponibilidad de tiempo	28. ¿El trabajo que usted realiza, interfiere con su vida familiar?							X		X		X		X			
		29. ¿Siente que no cuenta con tiempo para realizar actividades con tu familia?							X		X		X		X			
		30. ¿La empresa realiza actividades fuera de los horarios de trabajo acaparando tiempo de su vida personal?								X		X		X		X		
		31. ¿La empresa le ha pedido que realice viajes de trabajo inesperados?								X		X		X		X		

OBSERVACIÓN:



FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Test de estrés laboral

OBJETIVO: Comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi.

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

MAESTRO



Firma

POEMAPE COBIAN CARLOS HERNAN

Post firma

DNI 32809352

“Año de la Universalización de la Salud”

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN.**

Mag. Colchado Huiza Doni

Docente de la carrera profesional de Administración

RODRIGUEZ ALBERTO, Heimer Maycol, identificado con DNI N° 70119678, estudiante del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo”, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Habilidades administrativas para reducir el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 26 de Junio del 2020.

RODRIGUEZ ALBERTO, Heimer

DNI N° 70119678

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. TÍTULO: “HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI, HUARAZ – 2020”

2. PROBLEMA:

2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1.- ¿De qué manera intervienen las habilidades técnicas en el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

2.- ¿De qué forma las habilidades humanas influyen en la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

3.- ¿Cómo influyen las habilidades conceptuales en la falta de apoyo organizacional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

3. HIPÓTESIS

Hipótesis alterna: El desarrollo efectivo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020

Hipótesis nula: El desarrollo efectivo de habilidades administrativas no reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz 2020

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Verificar la intervención de las habilidades técnicas virtuales en el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

2.- Examinar cómo influyen las habilidades humanas en la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

3.- Constatar la influencia de las habilidades conceptuales en la dificultad laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020

5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo aplicada y con un diseño de investigación experimental de tipo pre experimental.

GUÍA DE VALIDEZ DEL TEST ACERCA DE “Habilidades administrativas para reducir el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020”

1.-CRITERIOS:

Se llevará a cabo la validez de la Prueba mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entra la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2.- INSTRUCCIONES:

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías:

SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI, HUARAZ – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL	Agotamiento laboral	1. ¿Te has vuelto irritable últimamente con tus compañeros de trabajo?							X		X		X		X		
			2. ¿Tus hábitos de sueño han cambiado por el trabajo?							X		X		X		X		
			3. ¿Ha tenido incapacidad de poder relajarse y poder estar tranquilo (a) en el trabajo?							X		X		X		X		
			4. ¿Se siente fatigado al levantarse cada mañana para ir a su centro de labores?							X		X		X		X		
			5. ¿Te cuesta comprender lo que pasa a tu alrededor?							X		X		X		X		
			6. ¿Ha cambiado sus hábitos de alimentación por el trabajo?							X		X		X		X		
			7. ¿Ha disminuido su entusiasmo por el trabajo que realiza en la Cooperativa Qollqewasi?							X		X		X		X		
			8. ¿Se siente agotado después de cada jornada laboral?							X		X		X		X		
		Sobrecarga laboral	9. ¿El gerente le ha pedido que realice trabajos exigentes dentro de un corto tiempo?							X		X		X		X		
			10. ¿El gerente le ha pedido realizar más de una tarea a la vez?							X		X		X		X		
			11. ¿Ha tenido que llevar el trabajo a su casa para poder cumplirlo?							X		X		X		X		

DIFICULTAD INTERPERSONAL		12. ¿Usted está acostumbrado a trabajar a un ritmo acelerado?							X		X		X		X		
		13. ¿El gerente le ha pedido que realice trabajos de último momento?							X		X		X		X		
	Inestabilidad emocional	14. Desde que iniciaste en el puesto de trabajo, ¿has tenido inconvenientes emocionales que afecten tu trabajo?							X		X		X		X		
		15. ¿Ha expresado emociones (llanto, gritos, etc.) sin motivo alguno mientras trabaja?							X		X		X		X		
		16. En el momento que está realizando una actividad compleja, ¿usted tiene el control de sus emociones para poder terminar el trabajo?							X		X		X		X		
		17. ¿Tiene inseguridad al momento de delegarle actividades para que realice?							X		X		X		X		
		18. ¿Sueles poner excusas para escapar de situaciones que provocan malestar?							X		X		X		X		
		19. ¿Toma mayormente decisiones emocionales y no racionales?							X		X		X		X		
		20. ¿Ha tratado de lastimarse al no poder resolver trabajos complicados?							X		X		X		X		
		Inestabilidad del puesto	21. ¿El reglamento interno que tiene la empresa cambia constantemente?							X		X		X		X	
	22. ¿Provoca algún malestar dentro de usted la organización del tiempo de trabajo que emplea la Cooperativa Qollqewasi en cuanto a horarios?								X		X		X		X		
	23. ¿Las políticas de la empresa frenan sus capacidades para realizar un buen trabajo?								X		X		X		X		
	24. En los últimos meses, ¿Usted ha podido ver dentro de la empresa rotación de personal de forma continua?								X		X		X		X		

		25. ¿Siente miedo de que lo despidan?							X		X		X		X			
		26. ¿Cree usted que el salario que recibe se ajusta a las actividades que realiza en la empresa?							X		X		X		X			
		27. ¿Se sintió perturbado por la falta de alguna herramienta para poder desarrollar su trabajo dentro de la Cooperativa Qollqewasi?							X		X		X		X			
DIFICULTAD LABORAL	Disponibilidad de tiempo	28. ¿El trabajo que usted realiza, afecta con su vida familiar?							X		X		X		X			
		29. ¿Siente que no cuenta con tiempo para realizar actividades con tu familia?							X		X		X		X			
		30. ¿La empresa realiza actividades fuera de los horarios de trabajo acaparando tiempo de su vida personal?								X		X		X		X		
		31. ¿La empresa le ha pedido que realice viajes de trabajo inesperados?								X		X		X		X		

OBSERVACIÓN:



FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Test de estrés laboral

OBJETIVO: Comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Colchado Huiza Zaragoso Doni.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster en Administración.



Mg. Adm. Colchado Huiza Zaragoso Doni
Docente universitario
Clad: 3342
DNI: 41375533

“Año de la Universalización de la Salud”

**SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
DE INVESTIGACIÓN.**

Lic. Espinoza Romero, Junior Henry

Docente de la carrera profesional de Administración

RODRIGUEZ ALBERTO, Heimer Maycol, identificado con DNI N° 70119678, estudiante del IX ciclo de la Escuela de Administración de la “Universidad César Vallejo”, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, considerando que un instrumento de investigación elaborado debe ser válido y confiable para ser aplicado, solicito su apoyo profesional para realizar la validez del instrumento de investigación a juicio de experto, del proyecto de Tesis Titulado: Habilidades administrativas para reducir el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020. En tal sentido, solicito su cooperación y valioso aporte en su calidad de experto en la carrera profesional de Administración.

Por lo expuesto, agradezco por anticipado su espíritu altruista de colaboración y espero sus observaciones, indicaciones y visto bueno sobre el particular que contribuirán a la mejora del cuestionario para su posterior aplicación.

Adjunto:

- Elementos principales de plan de investigación.
- Guía de validez de contenido.
- Cuadro de validez de contenido o cuestionario con las dos variables.

Huaraz, 25 de Junio del 2020.



RODRIGUEZ ALBERTO, Heimer

DNI N° 70119678

ELEMENTOS PRINCIPALES DEL PROYECTO DE TESIS

1. TÍTULO: “HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI, HUARAZ – 2020”

2. PROBLEMA:

2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1.- ¿De qué manera intervienen las habilidades técnicas en el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

2.- ¿De qué forma las habilidades humanas influyen en la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

3.- ¿Cómo influyen las habilidades conceptuales en la falta de apoyo organizacional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020?

3. HIPÓTESIS

Hipótesis alterna: El desarrollo efectivo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020

Hipótesis nula: El desarrollo efectivo de habilidades administrativas no reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz 2020

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Comprobar si el desarrollo de habilidades administrativas reducen el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1.- Verificar la intervención de las habilidades técnicas virtuales en el cansancio emocional de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

2.- Examinar cómo influyen las habilidades humanas en la dificultad interpersonal de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz - 2020

3.- Constatar la influencia de las habilidades conceptuales en la dificultad laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020

5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, el estudio es de tipo aplicada y con un diseño de investigación experimental de tipo pre experimental.

GUÍA DE VALIDEZ DEL TEST ACERCA DE “Habilidades administrativas para reducir el estrés laboral de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, Huaraz – 2020”

1.-CRITERIOS:

Se llevará a cabo la validez de la Prueba mediante la validez de contenido a juicio de expertos: en tal sentido se debe evaluar si el instrumento es adecuado para demostrar o comprobar las hipótesis, la coherencia entra la variable y las dimensiones, coherencia entre las dimensiones y los indicadores, coherencia entre los indicadores y los ítems, asimismo se debe evaluar si la redacción es clara, precisa y comprensiva, y si las opciones de respuesta tienen coherencia con el ítem.

2.- INSTRUCCIONES:

En las columnas indicar con una (X) si existe coherencia de acuerdo a las categorías:

SI o NO.

- Si la mitad o la mayoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba el término "INCORRECTO" en la columna DECISIÓN.
- Si la minoría de las marcas (X) son desaprobatorias en cada pregunta escriba brevemente su principal OBSERVACIONES en la columna DECISIÓN.
- Si todas las marcas (X) son aprobatorias en cada pregunta escriba "CORRECTO" en la columna DECISIÓN.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI, HUARAZ – 2020

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
										SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	CANSANCIO EMOCIONAL	Agotamiento laboral	1. ¿Te has vuelto irritable últimamente con tus compañeros de trabajo?							X		X		X		X		
			2. ¿Tus hábitos de sueño han cambiado por el trabajo?							X		X		X		X		
			3. ¿Ha tenido incapacidad de poder relajarse y poder estar tranquilo (a) en el trabajo?							X		X		X		X		
			4. ¿Se siente fatigado al levantarse cada mañana para ir a su centro de labores?							X		X		X		X		
			5. ¿Te cuesta comprender lo que pasa a tu alrededor?							X		X		X		X		
			6. ¿Ha cambiado sus hábitos de alimentación por el trabajo?							X		X		X		X		
			7. ¿Ha disminuido su entusiasmo por el trabajo que realiza en la Cooperativa Qollqewasi?							X		X		X		X		
			8. ¿Se siente agotado después de cada jornada laboral?							X		X		X		X		
		Sobrecarga laboral	9. ¿El gerente le ha pedido que realice trabajos exigentes dentro de un corto tiempo?							X		X		X		X		
			10. ¿El gerente le ha pedido realizar más de una tarea a la vez?							X		X		X		X		
			11. ¿Ha tenido que llevar el trabajo a su casa para poder cumplirlo?							X		X		X		X		

DIFICULTAD INTERPERSONAL		12. ¿Usted está acostumbrado a trabajar a un ritmo acelerado?								X		X		X		X				
		13. ¿El gerente le ha pedido que realice trabajos de último momento?									X		X		X		X			
	Inestabilidad emocional		14. Desde que iniciaste en el puesto de trabajo, ¿has tenido inconvenientes emocionales que afecten tu trabajo?								X		X		X		X			
			15. ¿Ha expresado emociones (llanto, gritos, etc.) sin motivo alguno mientras trabaja?									X		X		X		X		
			16. En el momento que está realizando una actividad compleja, ¿usted tiene el control de sus emociones para poder terminar el trabajo?									X		X		X		X		
			17. ¿Tiene inseguridad al momento de delegarle actividades para que realice?									X		X		X		X		
			18. ¿Sueles poner excusas para escapar de situaciones que provocan malestar?									X		X		X		X		
			19. ¿Toma mayormente decisiones emocionales y no racionales?									X		X		X		X		
			20. ¿Ha tratado de lastimarse al no poder resolver trabajos complicados?									X		X		X		X		
			Inestabilidad del puesto		21. ¿El reglamento interno que tiene la empresa cambia constantemente?								X		X		X		X	
	22. ¿Provoca algún malestar dentro de usted la organización del tiempo de trabajo que emplea la Cooperativa Qollqewasi en cuanto a horarios?											X		X		X		X		
	23. ¿Las políticas de la empresa frenan sus capacidades para realizar un buen trabajo?											X		X		X		X		
	24. En los últimos meses, ¿usted ha podido ver dentro de la empresa rotación de personal de forma continua?											X		X		X		X		

		25. ¿Siente miedo de que lo despidan?								X		X		X		X			
		26. ¿Cree usted que el salario que recibe se ajusta a las actividades que realiza en la empresa?								X		X		X		X			
		27. ¿Se sintió perturbado por la falta de alguna herramienta para poder desarrollar su trabajo dentro de la Cooperativa Qollqewasi?								X		X		X		X			
DIFICULTAD LABORAL	Disponibilidad de tiempo	28. ¿El trabajo que usted realiza, interfiere con su vida familiar?								X		X		X		X			
		29. ¿Siente que no cuenta con tiempo para realizar actividades con tu familia?								X		X		X		X			
		30. ¿La empresa realiza actividades fuera de los horarios de trabajo acaparando tiempo de su vida personal?									X		X		X		X		
		31. ¿La empresa le ha pedido que realice viajes de trabajo inesperados?									X		X		X		X		

OBSERVACIÓN:





 Junior Henry Espinoza Romero

 Lic. Administración

 CLAD N° 07890

FIRMA DEL EXPERTO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Test de estrés laboral

OBJETIVO : Determinar el nivel de estrés laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi en la ciudad de Huaraz en el año 2020.

DIRIGIDO A : Colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ESPINOZA ROMERO JUNIOR HENRY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : LICENCIADO EN ADMINISTRACION



 Junior Henry Espinoza Romero
Lic. Administración
CLAD N° 07890

Post firma

Anexo 4. Confiabilidad del instrumento de investigación

SUJETOS	ítems																												suma de ítem			
	Preg 1	Preg 2	Preg 3	Preg 4	Preg 5	Preg 6	Preg 7	Preg 8	Preg 9	Preg 10	Preg 11	Preg 12	Preg 13	Preg 14	Preg 15	Preg 16	Preg 17	Preg 18	Preg 19	Preg 20	Preg 21	Preg 22	Preg 23	Preg 24	Preg 25	Preg 26	Preg 27	Preg 28		Preg 29	Preg 30	
1	2	3	4	3	2	2	2	4	3	2	2	4	3	2	1	4	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	4	4	1	76
2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	5	2	2	2	1	2	2	3	2	2	5	3	2	2	2	2	68
3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	1	4	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	78
4	2	3	3	3	1	3	4	4	3	2	2	3	1	2	1	4	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3	1	77
5	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	5	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	3	2	4	4	2	80
6	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	1	79
Σ	12	16	18	17	11	14	16	19	15	13	12	20	15	12	6	26	15	15	12	6	11	13	17	12	16	20	20	12	17	21	9	458
X	2,00	2,67	3,00	2,83	1,83	2,33	2,67	3,17	2,50	2,17	2,00	3,33	2,50	2,00	1,00	4,33	2,50	2,50	2,00	1,00	1,83	2,17	2,83	2,00	2,67	3,33	3,33	2,00	2,83	3,50	1,50	76,33
VARP (S ²)	0,00	0,27	0,40	0,17	0,17	0,27	0,67	0,97	0,70	0,17	0,00	0,27	0,70	0,00	0,00	0,27	0,30	0,30	0,80	0,00	0,17	0,17	0,17	0,00	0,27	0,67	0,27	0,00	0,97	0,70	0,30	S ² 33,33
(Varianza de la	$\Sigma S_i^2 =$																												9,95			

Calculo de la varianza por cada ítems

Sujetos	ÍTEMS																															
	Preg 1	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 3	(x - x)	Preg 4	(x - x)	Preg 5	(x - x)	Preg 6	(x - x)	Preg 7	(x - x)	Preg 8	(x - x)	Preg 9	(x - x)	Preg 10	(x - x)	Preg 11	(x - x)	Preg 12	(x - x)	Preg 13	(x - x)	Preg 14	(x - x)	Preg 15	(x - x)	Preg 16	(x - x)
1	2	0,00	3	0,11	4	1,00	3	0,03	2	0,03	2	0,11	2	0,44	4	0,69	3	0,25	2	0,03	2	0,00	4	0,44	3	0,25	2	0,00	1	0,00	4	0,11
2	2	0,00	2	0,44	2	1,00	2	0,69	2	0,03	2	0,11	2	0,44	2	1,36	1	2,25	2	0,03	2	0,00	3	0,11	2	0,25	2	0,00	1	0,00	5	0,44
3	2	0,00	3	0,11	3	0,00	3	0,03	2	0,03	3	0,44	2	0,44	4	0,69	3	0,25	2	0,03	2	0,00	4	0,44	3	0,25	2	0,00	1	0,00	4	0,11
4	2	0,00	3	0,11	3	0,00	3	0,03	1	0,69	3	0,44	4	1,78	4	0,69	3	0,25	2	0,03	2	0,00	3	0,11	1	2,25	2	0,00	1	0,00	4	0,11
5	2	0,00	3	0,11	3	0,00	3	0,03	2	0,03	2	0,11	3	0,11	2	1,36	2	0,25	3	0,69	2	0,00	3	0,11	3	0,25	2	0,00	1	0,00	5	0,44
6	2	0,00	2	0,44	3	0,00	3	0,03	2	0,03	2	0,11	3	0,11	3	0,03	3	0,25	2	0,03	2	0,00	3	0,11	3	0,25	2	0,00	1	0,00	4	0,11
Σ	12	0,00	16	1,33	18	2,00	17	0,83	11	0,83	14	1,33	16	3,333	19	4,83	15	3,50	13	0,83	12	0,00	20	1,333	15	3,50	12	0,00	6	0,00	26	1,33
X	2,00		2,67		3,00		2,83		1,83		2,33		2,67		3,17		2,50		2,17		2,00		3,33		2,50		2,00		1,00		4,33	
S ² (VARP)	0,00		0,266666667		0,40		0,17		0,17		0,27		0,666666667		0,97		0,70		0,17		0,00		0,27		0,70		0,00		0,00		0,27	
ΣS ²	10,07																															

Preg 1	(x - x)	Preg 1	(x - x)	Preg 1	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 2	(x - x)	Preg 3	(x - x)	Preg 3	(x - x)
2	0,25	2	0,25	1	1,00	1	0,00	1	0,69	2	0,03	2	0,69	2	0,00	3	0,11	3	0,11	3	0,11	3	0,11	2	0,00	4	1,36	4	0,25	1	0,25
2	0,25	2	0,25	2	0,00	1	0,00	2	0,03	2	0,03	3	0,03	2	0,00	2	0,44	5	2,78	3	0,11	2	0,00	2	0,69	2	2,25	2	0,25	2	0,25
2	0,25	2	0,25	1	1,00	1	0,00	2	0,03	3	0,69	3	0,03	2	0,00	3	0,11	3	0,11	3	0,11	2	0,00	2	0,69	4	0,25	2	0,25	2	0,25
3	0,25	3	0,25	2	0,00	1	0,00	2	0,03	2	0,03	3	0,03	2	0,00	3	0,11	3	0,11	4	0,44	2	0,00	2	0,69	3	0,25	1	0,25	1	0,25
3	0,25	3	0,25	3	1,00	1	0,00	2	0,03	2	0,03	3	0,03	2	0,00	2	0,44	3	0,11	3	0,11	2	0,00	4	1,36	4	0,25	2	0,25	2	0,25
3	0,25	3	0,25	3	1,00	1	0,00	2	0,03	2	0,03	3	0,03	2	0,00	3	0,11	3	0,11	4	0,44	2	0,00	3	0,03	4	0,25	1	0,25	1	0,25
15	1,5	15	1,50	12	4,00	6	0,00	11	0,83	13	0,83	17	0,83	12	0,00	16	1,33	20	3,33	20	1,33	12	0,00	17	4,83	21	3,50	9	1,50		
	2,50		2,50		2,00		1,00		1,83		2,17		2,83		2,00		2,67		3,33		3,33		2,00		2,83		3,50		1,50		
	0,30		0,30		0,80		0,00		0,17		0,17		0,17		0,00		0,27		0,67		0,27		0,00		0,97		0,70		0,30		

Cálculo de la varianza del instrumento

Sujetos	Suma de	(x-x)	(x-x)
1	76	-0,33	0,11
2	68	-8,33	69,44
3	78	1,67	2,78
4	77	0,67	0,44
5	80	3,67	13,44
6	79	2,67	7,11
Σ	458		93,33
\bar{x}	76,33		
S^2		93,33	

Coeficiente de Alfa de Cronbach

0,92

Anexo 5. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación

 QOLLQE WASI RN 0006-2019-REC.COOPAC-SBS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QOLLQE WASI LTD RUC N° 20603781482 TELF: 043 784901
--	---

“Año de la Universalización de la Salud “

HUARAZ 08-06-2020

**ASUNTO: aurtorizacion para el desarrollo del proyecto de investigacion .
“HABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y EL ESTRÉS LABORAL”**

La Empresa coopertativa de **AHORRO Y CREDITO QOLLQEWASI LTD** .Representado por el gerente general. **PABLO CLEMENTE ANDAGUA BERNALDO**, autoriza al joven, **RODRIGUEZ ALBERTO HEIMER**, identificado con DNI N° 70119678 para realizar la investigación de dicho proyecto .

Atentamente


Pablo Andagua Bernaldo
Gerente General

SEDE CENTRAL .CALLE 1 NRO. S/N CAS. RECRESH - INDEPENDENCIA- HUARAZ -ANCASH
CORREO: coopacqollqwasi@gmail.com / gerenciageneral@crediwasi.com

Para acceder a nuestros productos y servicios es necesario ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito QOLLQEWASI Ltd., no captamos recursos del público, solo operamos con nuestros socio. Estamos inscritos en el registro nacional COOPAC, bajo el número 0006-2019-REC.COOPAC-SBS. Estamos regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Peru (SBS). Y supervisados por la Superintendencia Adjunta de Cooperativas-SACDOP

Anexo 6. Constancia de población

 QOLLQE WASI RN 0006-2019-REC.COOPAC-SBS	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QOLLQE WASI LTD RUC N° 20603781482 TELF: 043 784901
--	--

"Año de la Universalización de la Salud "

HUARAZ 08-06-2020

CONSTANCIA

La Empresa cooperativa de AHORRO Y CREDITO QOLLQEWASI LTD, representada por el gerente general. PABLO CLEMENTE ANDAGUA BERNALDO, autoriza al joven RODRIGUEZ ALBERTO HEIMER MAYCOL, identifico con DNI N° 70119678 para realizar la investigación de dicho proyecto. Para lo cual la empresa brinda la información necesaria dando a conocer que el tamaño de la población es de 38 empleados.

Atentamente


Pablo Andagua Bernaldo
Gerente General

SEDE CENTRAL .CALLE 1 NRO. S/N CAS. RECRESH - INDEPENDENCIA- HUARAZ-ANCASH
CORREO: coopacqollqewasi@gmail.com / gerenciageneral@crediwasi.com

Para acceder a nuestros productos y servicios es necesario ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito QOLLQEWASI Ltd., no captamos recursos del público, solo operamos con nuestros socios. Estamos inscritos en el registro nacional COOPAC, bajo el número 0006-2019-REC.COOPAC-SBS. Estamos regulados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS). Y supervisados por la Superintendencia Adjunta de Cooperativas-SACDOP

Anexo 7. Autorización para la aplicación del instrumento



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Huaraz, 09 de Setiembre del 2020

OFICIO N° 058-2020-UCV-VA-P01-F08/CCP

Señor(a).
PABLO ANDAGUA BERNALDO
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQUEWASI L.T.D.
Av. Gran Chavín N° 239 - Independencia - Huaraz

Presente. -

Asunto : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR ENCUESTA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQUEWASI R.L.D.

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al joven **RODRÍGUEZ ALBERTO HEIMER MAYCOL**, identificado con DNI. N° **70119678**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Huaraz, quien en el presente semestre académico 2020-II está cursando el X ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** y se encuentra realizando su proyecto de investigación referente al tema: **"HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQUEWASI, HUARAZ - 2020"**, motivo por el cual le solicito su autorización para que la estudiante pueda desarrollar su encuesta en su institución. De ser aceptada la autorización, por favor brindarle el apoyo y las facilidades al estudiante.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



MGTR. RUSBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP
Universidad César Vallejo – HUARAZ

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
QOLLQUEWASI
CALLE CHAVÍN N° 239
HUARAZ
Pablo Andagua Bernaldo
Gerente General

Anexo 8. Autorización para la aplicación del programa de fortalecimiento



"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Huaraz, 24 de setiembre del 2020

OFICIO N° 071-2020-UCV-VA-P01-F08/CCP

Señor(a).
PABLO ANDAGUA BERNALDO
GERENTE GENERAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI L.T.D
Av. Gran Chavín N° 239 - Independencia - Huaraz

Presente. -

Asunto : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLAR PROGRAMAS DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO QOLLQEWASI

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle al joven **RODRÍGUEZ ALBERTO HEIMER MAYCOL**, identificado con DNI. N° **70119678**, estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Huaraz, quien en el presente semestre académico 2020-II están cursando el X ciclo de la carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN** y se encuentra realizando su proyecto de investigación, para lo cual solicito su autorización para el desarrollo de 5 programas de fortalecimiento de habilidades administrativas para reducir el estrés laboral en los colaboradores de su representada, cuyas fechas serán programadas en coordinación con su persona, cabe mencionar que los programas se realizarán de manera virtual para la comodidad y seguridad de los colaboradores. De ser aceptada la autorización, por favor brindarle el apoyo y las facilidades a al estudiante.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido testimoniándole mi singular deferencia.

Atentamente,



MGTR. RUSBY NAYC VÁSQUEZ MIRANDA
COORDINADOR EP
Universidad César Vallejo – HUARAZ

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
QOLLOQEWASI L.T.D
RUC: 202007921482
Pablo Andagua Bernaldo
Gerente General

Anexo 9. Base de datos de Excel

N°	DATOS GENERALES		ESTRÉS LABORAL																																	
	GENERO	CANSANCIO EMOCIONAL													TOTAL	DIFICULTAD PERSONAL													TOTAL	DIFICULTAD LABORAL				TOTAL	TOTAL DE ESTRÉS LABORAL	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26		27	28	29	30			31
1	F	1	2	2	3	1	2	1	2	3	2	1	3	3	26	2	1	6	1	2	2	1	1	1	2	2	3	5	3	32	1	1	2	1	5	63
2	F	3	3	3	2	2	3	1	3	2	1	1	3	3	30	1	1	6	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	29	1	3	2	3	9	68
3	M	2	2	2	3	1	4	3	2	3	2	3	4	2	33	2	1	6	2	2	3	1	1	2	2	1	4	4	2	33	2	3	1	1	7	73
4	F	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	31	3	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	28	1	2	3	2	8	67
5	M	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	1	4	2	31	2	1	5	3	2	1	1	1	1	2	2	3	5	2	31	1	1	1	3	6	68
6	F	3	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	4	3	28	2	1	5	2	2	2	1	2	2	3	1	4	6	3	36	1	2	1	2	6	70
7	F	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	2	29	2	2	6	1	1	1	1	1	1	2	1	4	6	3	32	2	2	2	3	9	70
8	F	1	3	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	28	3	1	5	2	1	2	1	2	1	2	3	5	4	4	36	1	3	2	3	9	73
9	F	2	3	2	3	1	1	1	3	2	2	1	2	3	26	2	2	6	1	1	2	1	1	2	3	2	4	5	2	34	2	1	2	3	8	68
10	F	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	30	3	2	5	2	2	1	1	1	2	3	2	5	4	2	35	2	2	1	3	8	73
11	F	3	4	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	3	30	4	1	6	2	3	1	1	1	1	3	3	4	3	3	36	2	2	2	2	8	74
12	F	1	2	1	3	2	2	1	4	3	1	2	1	2	25	3	1	5	3	2	3	1	2	1	2	2	3	4	4	36	1	1	1	3	6	67
13	F	3	3	2	3	1	1	2	3	3	2	2	4	4	33	2	1	5	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	27	2	3	2	3	10	70
14	F	2	4	4	2	1	4	2	1	2	3	1	3	3	32	2	1	5	2	2	3	1	2	2	1	2	4	5	5	37	1	2	1	3	7	76
15	F	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	4	2	33	2	1	5	4	3	2	1	1	2	2	1	3	4	3	34	2	1	1	2	6	73
16	F	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	4	2	27	2	1	6	2	2	1	1	1	2	2	1	4	2	2	31	2	2	1	2	8	66

Opciones de respuesta

- 1. Nunca
- 2. Casi nunca
- 3. En ocasiones
- 4. Con frecuencia
- 5. Casi siempre
- 6. Siempre

15	F	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	2	4	2	33	2	1	5	4	3	2	1	1	2	2	1	3	4	3	34	2	1	1	2	6	73
16	F	1	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	4	2	27	3	1	6	2	2	1	1	1	2	2	1	4	3	2	31	2	2	1	3	8	66
17	F	1	3	3	2	2	1	2	3	3	3	1	4	4	32	3	1	6	1	2	3	1	1	3	2	1	4	4	4	36	1	1	2	1	5	73
18	M	2	2	2	3	1	4	2	4	2	2	2	4	3	33	3	1	5	4	3	2	1	1	2	1	1	3	3	3	33	3	2	2	3	10	76
19	F	2	5	2	4	1	1	3	3	3	2	1	3	3	33	2	2	5	2	2	2	1	2	1	3	3	3	4	3	35	2	1	1	3	7	75
20	F	3	4	3	2	2	2	1	3	3	2	1	4	2	32	2	1	6	1	2	1	1	1	3	1	1	4	3	4	31	3	2	3	3	11	74
21	M	2	4	3	2	2	3	3	4	3	4	2	4	2	38	1	1	5	2	3	1	1	2	2	1	2	5	5	3	34	2	1	2	3	8	80
22	F	3	3	3	4	1	3	2	1	2	2	1	4	3	32	2	2	6	1	1	2	1	1	2	1	2	5	4	4	34	3	2	2	3	10	76
23	F	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	33	2	1	5	2	3	3	1	1	1	2	3	5	5	3	37	1	2	1	3	7	77
24	F	2	4	2	3	1	2	3	2	1	2	1	4	2	29	2	2	4	1	3	2	1	2	2	1	2	3	3	4	32	3	2	2	1	8	69
25	F	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	31	1	1	5	2	2	2	1	1	1	1	1	4	4	3	29	2	1	1	3	7	67
26	F	1	4	3	4	2	4	1	2	2	3	2	3	3	34	1	1	5	4	3	1	1	1	1	2	2	5	6	3	36	1	1	2	2	6	76
27	M	1	3	3	2	1	3	3	4	1	3	2	4	2	32	2	2	6	3	4	3	1	1	2	1	2	4	4	4	39	2	2	3	3	10	81
28	M	2	3	4	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	32	2	1	6	3	3	1	1	1	1	3	1	4	5	5	37	1	1	2	2	6	75
29	F	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	1	3	4	33	1	1	6	4	1	1	1	2	1	2	1	3	4	4	32	2	2	1	3	8	73
30	F	1	5	3	4	1	2	3	3	2	2	1	2	3	32	3	2	5	5	1	1	1	1	1	2	1	4	4	3	34	2	1	2	2	7	73
31	F	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	32	1	1	5	3	3	2	1	1	1	3	2	4	3	4	34	1	2	3	2	8	74
32	M	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3	30	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	4	5	3	34	3	2	3	2	10	74
33	F	3	3	2	4	2	3	2	2	1	2	2	3	2	31	3	1	5	4	2	3	1	1	1	1	3	3	4	3	35	2	3	2	1	8	74
34	F	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	1	3	4	32	3	1	5	3	1	2	1	2	1	1	2	4	3	3	32	3	3	1	3	10	74
35	F	2	1	3	3	1	2	1	2	3	2	2	2	1	25	1	1	5	2	3	1	1	1	1	1	1	4	5	5	32	1	2	2	1	6	63
36	F	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	3	30	3	1	3	3	1	3	1	2	1	1	1	3	4	2	29	1	2	1	2	6	65
37	F	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	3	2	26	3	2	6	2	2	3	1	1	2	1	1	4	5	3	36	2	3	2	3	10	72
38	F	2	3	2	3	1	2	1	2	1	2	1	4	1	25	1	1	5	3	1	2	1	1	2	1	1	4	3	3	29	1	2	1	1	5	59

Anexo 10. Figuras

Figura 2 Nivel de Estés Laboral

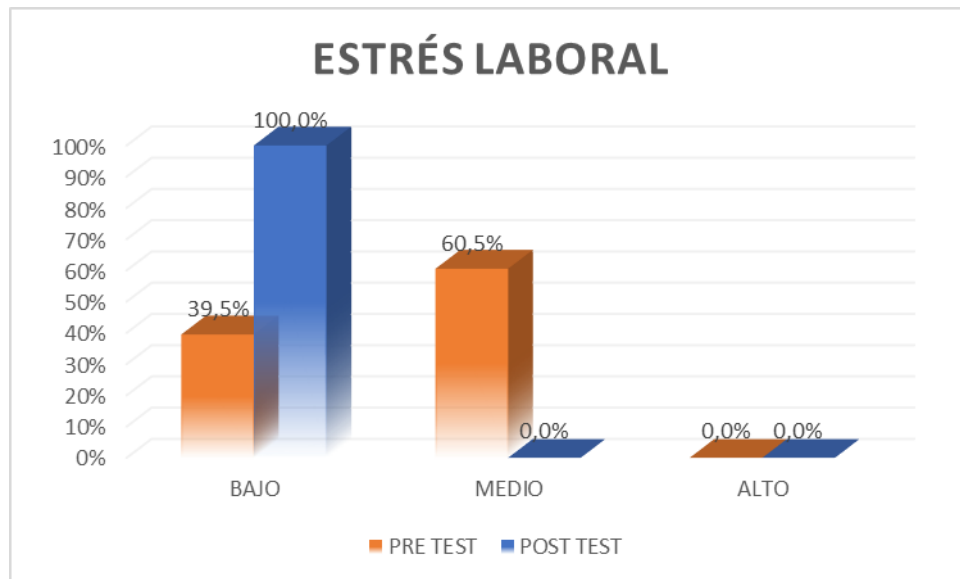


Figura 3 Nivel de Cansancio Emocional

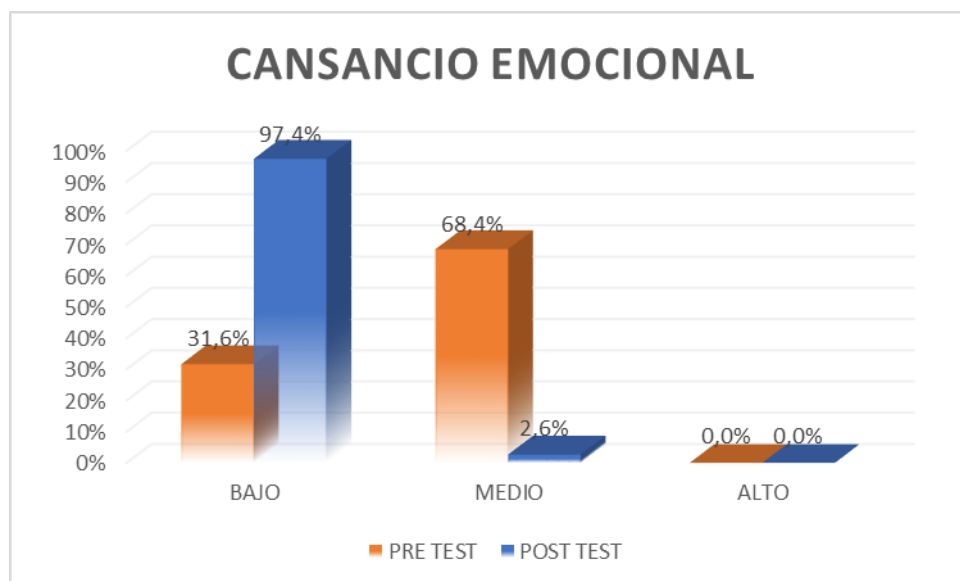


Figura 4 Nivel de Dificultad Personal

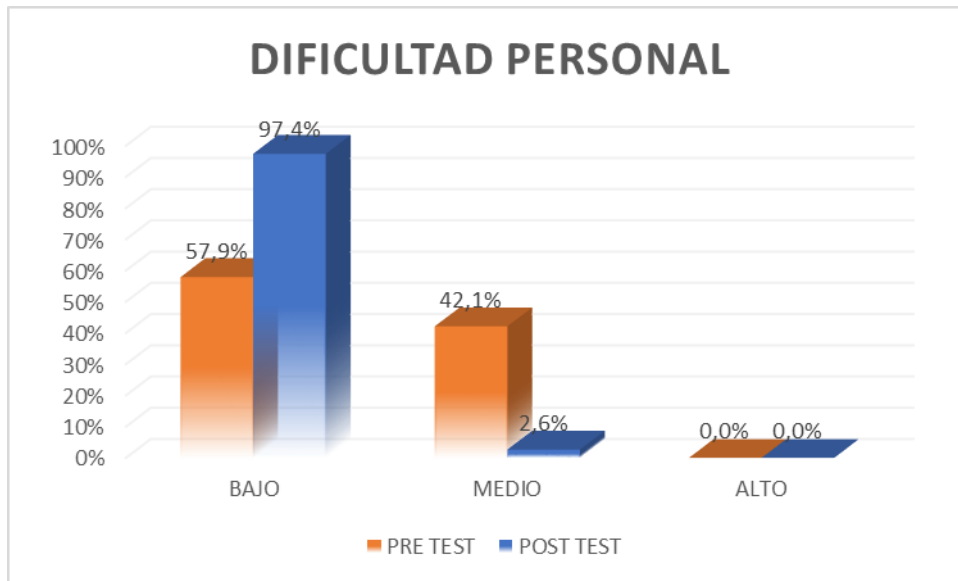
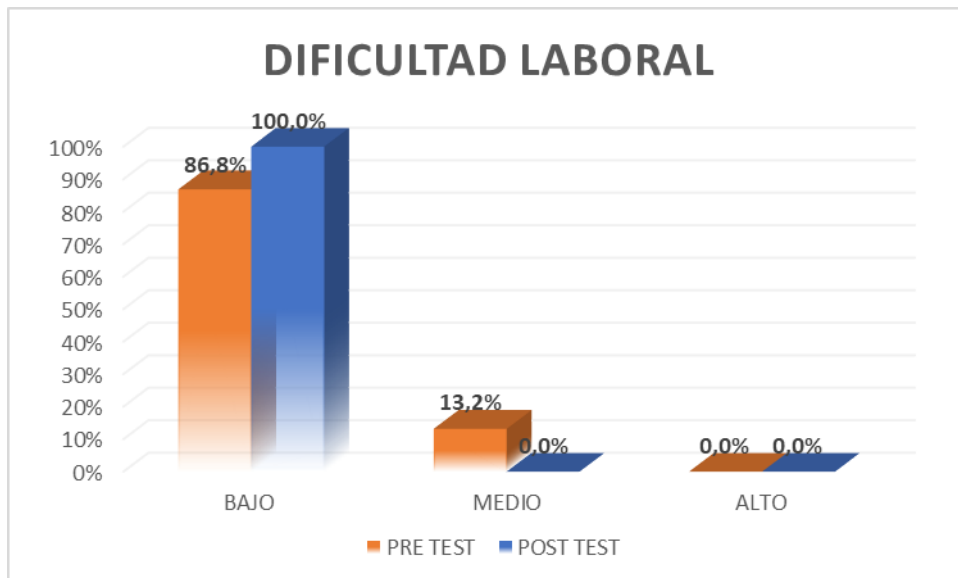
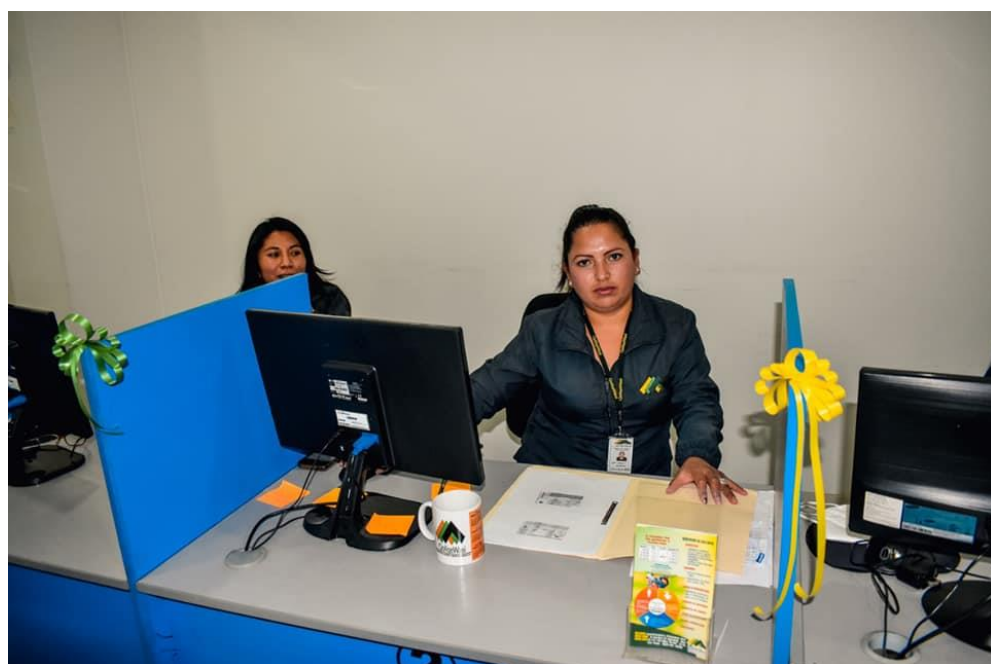
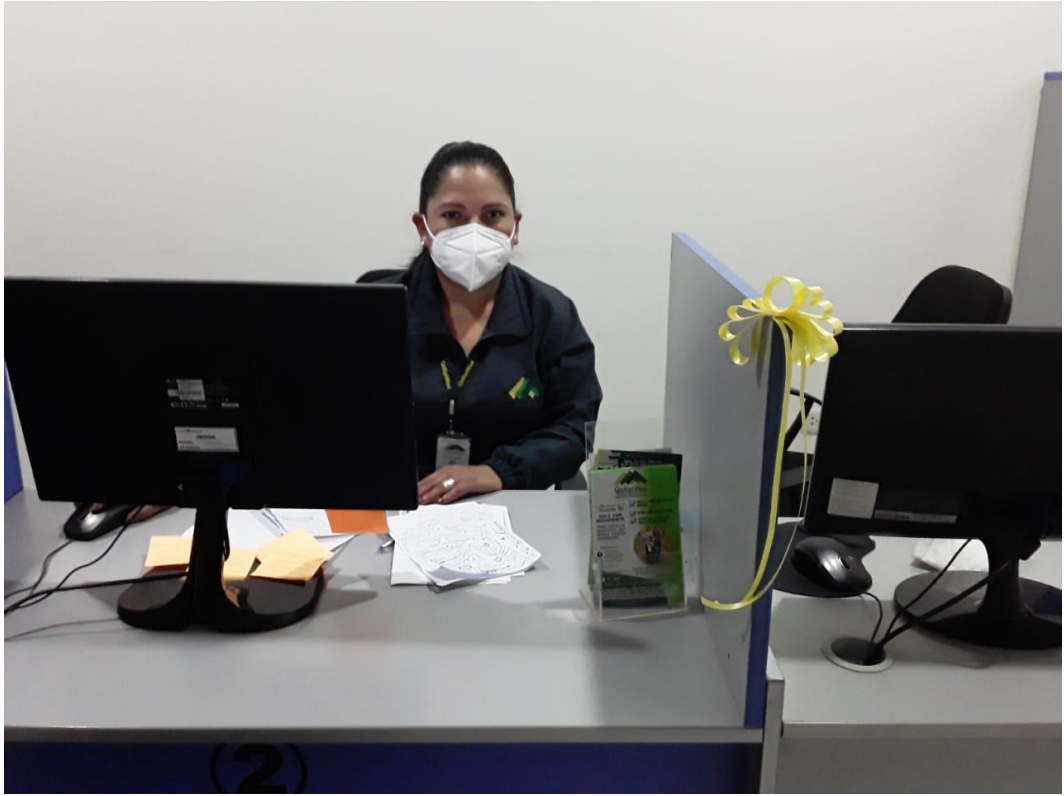


Figura 5 Nivel de Dificultad Laboral



Anexo 11. Galería de fotos





**TEST DE ESTRÉS LABORAL A LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QOLLQEWASI -
HUARAZ**

1

I. DATOS GENERALES:**1. GÉNERO:**

- a) Masculino
- b) Femenino

II. INSTRUCCIONES:

El presente test permitirá medir el grado de estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, por lo que se le solicita responder con total sinceridad marcando con una (X) la alternativa que crea más conveniente. Se le agradece con anticipación por su apoyo y participación.

III. PREGUNTAS:

Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CON FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	¿Te has vuelto irritable últimamente con tus compañeros de trabajo?	X		/			
02	¿Tus hábitos de sueño han cambiado por el trabajo?			X			
03	¿Ha tenido incapacidad de poder relajarse y poder estar tranquilo(a) en el trabajo?		X				
04	¿Se siente fatigado al levantarse cada mañana para ir a su centro de labores?			X			
05	¿Le cuesta comprender lo que pasa a su alrededor?	X					
06	¿Ha cambiado sus hábitos de alimentación por el trabajo?	X					
07	¿Ha disminuido su entusiasmo por el trabajo que realiza en la Cooperativa Qollqewasi?	X					
08	¿Se siente agotado después de cada jornada laboral?			X			
09	¿El gerente le ha pedido que realice trabajos exigentes dentro de un corto tiempo?		X				
10	¿El gerente le ha pedido realizar más de una tarea a la vez?	X					
11	¿Ha tenido que llevar el trabajo a su casa para poder cumplirlo?	X					
12	¿Usted está acostumbrado a trabajar a un ritmo acelerado?		X				
13	¿El gerente le ha pedido que realice trabajos de último momento?		X				



Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CON FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
14	Desde que iniciaste en el puesto de trabajo, ¿has tenido inconvenientes emocionales que afecten tu trabajo?			X			
15	¿Ha expresado emociones (llanto, gritos, etc.) sin motivo alguno mientras trabaja?		X				
16	En el momento que está realizando una actividad compleja, ¿usted tiene el control de sus emociones para poder terminar el trabajo?						X
17	¿Tiene inseguridad al momento de delegarle actividades para que realice?	X					
18	¿Sueles poner excusas para escapar de situaciones que provocan malestar?		X				
19	¿Toma mayormente decisiones emocionales y no racionales?	X					
20	¿Ha tratado de lastimarse al no poder resolver trabajos complicados?	X					
21	¿El reglamento interno que tiene la empresa cambia constantemente?	X					
22	¿Provoca algún malestar dentro de usted la organización del tiempo de trabajo que emplea la Cooperativa Qollqewasi en cuanto a horarios?	X					
23	¿Las políticas de la empresa frenan sus capacidades para realizar un buen trabajo?	X					
24	En los últimos meses, ¿Usted ha podido ver dentro de la empresa rotación de personal de forma continua?		X				
25	¿Siente miedo de que lo despidan?			X			
26	¿Cree usted que el salario que recibe se ajusta a las actividades que realiza en la empresa?						X
27	¿Se sintió perturbado por la falta de alguna herramienta para poder desarrollar su trabajo dentro de la Cooperativa Qollqewasi?		X				
28	¿El trabajo que usted realiza, afecta con su vida familiar?	X					
29	¿Siente que no cuenta con tiempo para realizar actividades con tu familia?	X					
30	¿La empresa realiza actividades fuera de los horarios de trabajo acaparando tiempo de su vida personal?		X	X			
31	¿La empresa le ha pedido que realice viajes de trabajo inesperados?	X					

Hora: _____

Fecha: 11/09/2020



**TEST DE ESTRÉS LABORAL A LOS COLABORADORES DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO QOLLQEWASI –
HUARAZ**

38

I. DATOS GENERALES:

1. GÉNERO:

- a) Masculino
- b) Femenino

II. INSTRUCCIONES:

El presente test permitirá medir el grado de estrés laboral de los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito Qollqewasi, por lo que se le solicita responder con total sinceridad marcando con una (X) la alternativa que crea más conveniente. Se le agradece con anticipación por su apoyo y participación.

III. PREGUNTAS:

Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CON FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
01	¿Te has vuelto irritable últimamente con tus compañeros de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
02	¿Tus hábitos de sueño han cambiado por el trabajo?			<input checked="" type="checkbox"/>			
03	¿Ha tenido incapacidad de poder relajarse y poder estar tranquilo(a) en el trabajo?				<input checked="" type="checkbox"/>		
04	¿Se siente fatigado al levantarse cada mañana para ir a su centro de labores?			<input checked="" type="checkbox"/>			
05	¿Le cuesta comprender lo que pasa a su alrededor?	<input checked="" type="checkbox"/>					
06	¿Ha cambiado sus hábitos de alimentación por el trabajo?			<input checked="" type="checkbox"/>			
07	¿Ha disminuido su entusiasmo por el trabajo que realiza en la Cooperativa Qollqewasi?		<input checked="" type="checkbox"/>				
08	¿Se siente agotado después de cada jornada laboral?				<input checked="" type="checkbox"/>		
09	¿El gerente le ha pedido que realice trabajos exigentes dentro de un corto tiempo?			<input checked="" type="checkbox"/>			
10	¿El gerente le ha pedido realizar más de una tarea a la vez?		<input checked="" type="checkbox"/>				
11	¿Ha tenido que llevar el trabajo a su casa para poder cumplirlo?		<input checked="" type="checkbox"/>				
12	¿Usted está acostumbrado a trabajar a un ritmo acelerado?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
13	¿El gerente le ha pedido que realice trabajos de último momento?		<input checked="" type="checkbox"/>				



Nº	PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CON FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
14	Desde que iniciaste en el puesto de trabajo, ¿has tenido inconvenientes emocionales que afecten tu trabajo?		X				
15	¿Ha expresado emociones (llanto, gritos, etc.) sin motivo alguno mientras trabaja?	X					
16	En el momento que está realizando una actividad compleja, ¿usted tiene el control de sus emociones para poder terminar el trabajo?					X	
17	¿Tiene inseguridad al momento de delegarle actividades para que realice?			X			
18	¿Sueles poner excusas para escapar de situaciones que provocan malestar?	X					
19	¿Toma mayormente decisiones emocionales y no racionales?		X				
20	¿Ha tratado de lastimarse al no poder resolver trabajos complicados?	X					
21	¿El reglamento interno que tiene la empresa cambia constantemente?		X				
22	¿Provoca algún malestar dentro de usted la organización del tiempo de trabajo que emplea la Cooperativa Qollqewasi en cuanto a horarios?		X				
23	¿Las políticas de la empresa frenan sus capacidades para realizar un buen trabajo?			X			
24	En los últimos meses, ¿Usted ha podido ver dentro de la empresa rotación de personal de forma continua?	X					
25	¿Siente miedo de que lo despidan?				X		
26	¿Cree usted que el salario que recibe se ajusta a las actividades que realiza en la empresa?			X			
27	¿Se sintió perturbado por la falta de alguna herramienta para poder desarrollar su trabajo dentro de la Cooperativa Qollqewasi?			X			
28	¿El trabajo que usted realiza, afecta con su vida familiar?		X				
29	¿Siente que no cuenta con tiempo para realizar actividades con tu familia?		X				
30	¿La empresa realiza actividades fuera de los horarios de trabajo acaparando tiempo de su vida personal?		X				
31	¿La empresa le ha pedido que realice viajes de trabajo inesperados?			X			

Hora: _____

Fecha: / /