UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2016

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. ROSSMERY CANDY VILLEGAS HUAMÁN

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2016

015

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN....N.° 0924-2016-UNAM.....

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: .....DR. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE.....

PRIMER MIEMBRO: ...DR. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA.....

SEGUNDO MIEMBRO: ...MG. GENCIANA SERRUTO MEDINA.....

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

.....ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2016.....

ASESOR: .....DR. ROBERTO TITO CONDORI PEREZ.....

TESISTA: .....BACH. ROSSMERY CANDY VILLEGAS HUAMÁN.....

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

.....APROBADO..... POR .....UNANIMIDAD..... CON EL CALIFICATIVO DE: .....BUENO..... OBTENIENDO LA NOTA DE: .....CATORCE..... (14)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, ...20..... DE .....OCTUBRE..... DEL AÑO 20.16

.....
Presidente del Jurado
DR. PEDRO JESUS MAQUERA L.

.....
Primer Miembro
DR. JOSÉ LUIS MORALES R.

.....
Segundo Miembro
MG. GENCIANA SERRUTO M.

.....
Tesista

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien me guía por el buen camino y me da las fuerzas para seguir adelante y no dejarme vencer en cada problema que se me presentaba.

A mis padres doña Eulalia y don Jacinto por su confianza y apoyo incondicional en los momentos difíciles y que a la vez disfrutan conmigo cada logro de mi vida.

A mi esposo e hija por estar siempre presentes incondicionalmente cada momento.

AGRADECIMIENTOS

A los docentes universitarios que me ayudaron en la formulación del presente trabajo de investigación contribuyendo con su conocimiento.

A la Universidad Nacional de Moquegua y al personal administrativo que labora en dicha entidad, por brindarme apoyo y facilidades para la recolección de información requerida y en especial al Área de registro y escalafón.

A todas las personas que contribuyeron al desarrollo de la presente investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación parte de la necesidad de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. Se trata de una investigación de tipo correlacional con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 78 trabajadores pertenecientes al personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua a los cuales se aplicó dos cuestionarios denominados: cuestionario de estrés laboral (22 ítems) y el cuestionario de desempeño laboral (22 ítems); en ambos instrumentos se utilizó una escala de Likert con 5 opciones de respuesta. El análisis y la interpretación de los datos obtenidos se realizaron a través de la forma lógica deductiva, mediante el uso de tablas de frecuencia y figuras estadísticas porcentuales. Para probar la hipótesis se realizó el análisis de Chi - Cuadrado de Pearson por el método asintótico, la cual mostró un p_valor = 0,000; este resultado indica que hay evidencia estadística para afirmar que existe relación directa y significativa (p=0,000) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

Palabras clave: Estrés laboral, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal y Desempeño laboral.

ABSTRACT

This research work from the need to determine the relationship between stress and job performance of the administrative headquarters staff Mariscal Nieto of the National University of Moquegua. It is a correlational research with a non-experimental design, sample consisted of 78 workers belonging to the administrative headquarters staff Mariscal Nieto of the National University of Moquegua questionnaire survey of work stress (22 items) and questionnaire survey of job performance (22 items); in both instruments a Likert scale was used with 5 options of answer: which two survey questionnaires called applied. The analysis and interpretation of the data were performed through deductive logic way, by using frequency tables provided statistics percentage figures. To test the hypothesis analysis Chi was performed - Pearson Square by the asymptotic method, which showed a p-value = 0,000; this result indicates that there is statistical evidence to say that there is a direct and significant relationship (p = 0,000) between stress and job performance of the administrative headquarters staff Mariscal Nieto of the National University of Moquegua.

Key words: Work stress, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal ulfillment and Job performance.

CONTENIDO

RESUMEN II

ABSTRACT II

CONTENIDO VII

ÍNDICE DE TABLAS IX

INDICE DE FIGURAS IX

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 3

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 5

1.3. JUSTIFICACIÓN 7

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS 8

1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 9

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 11

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 11

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES 11

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES 13

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES 16

2.2. BASES TEÓRICAS 16

2.2.1. ESTRÉS LABORAL 16

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL 36

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO 46
3.1. TIPO Y DISEÑO 46
3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 47
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 47
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 49
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 51
3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS 52
3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS .. DE DATOS 55
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS 56
4.1. RESULTADOS 56
4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS 70
CONCLUSIONES 85
RECOMENDACIONES 87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 88
ANEXOS 92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 1 “Estrés laboral” 48

Tabla 2: Variable 2 “Desempeño laboral” 48

Tabla 3: Población total del personal administrativo de la UNAM 49

Tabla 4: Muestra según modalidad de contrato del personal administrativo de la UNAM 51

Tabla 5: Validación del cuestionario de encuesta del clima organizacional 53

Tabla 6: Validación del cuestionario de encuesta del desempeño laboral 53

Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad del cuestionario estrés laboral 54

Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad del cuestionario desempeño laboral 55

Tabla 9: Género de los encuestados 56

Tabla 10: Modalidad de contrato 57

Tabla 11: Antigüedad en el trabajo 59

Tabla 12: Dimensión 1: Cansancio emocional 60

Tabla 13: Dimensión 2: Despersonalización 62

Tabla 14: Dimensión 3: Realización personal 63

Tabla 15: Estrés laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua 64

Tabla 16 : Dimensión 1: Desempeño de la función 66

Tabla 17 : Dimensión 2: Características individuales 67

Tabla 18 : Desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto

de la Universidad Nacional de Moquegua 68
Tabla 19: Tabla de contingencia de Estrés laboral “Desempeño laboral” 71
Tabla 20: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis general 71
Tabla 21: Tabla de contingencia de “Cansancio emocional” y Desempeño laboral .. 73
Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis especifica 74
Tabla 23: Tabla de contingencia de “Despersonalización” y Desempeño laboral 76
Tabla 24: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis especifica 76
Tabla 25: Tabla de contingencia de “Realización Laboral” y Desempeño laboral 78
Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis especifica 79
Tabla 27: Tabla de contingencia de Estrés Laboral y “desempeño de la función” 81
Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis especifica 81
Tabla 29: Tabla de contingencia de estrés laboral “características individuales” 83
Tabla 30: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis especifica 83

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Síndrome General de Adaptación 20
Figura 2: Tipos de estrés: eustrés y distrés..... 23
Figura 3: Factores intervienen en el estrés laboral 27
Figura 4: Factores que afectan el desempeño laboral 37
Figura 5: Tipo de diseño 47
Figura 6: Sexo de los encuestados 56
Figura 7: Modalidad de contrato de los encuestados 58
Figura 8: Antigüedad en el trabajo de los encuestados 59
Figura 9: Dimensión 1: Cansancio emocional..... 61
Figura 10: Dimensión 2: Despersonalización..... 62
Figura 11: Dimensión 3: Realización personal..... 63
Figura 12: Estrés laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua..... 65
Figura 13: Dimensión 1: Desempeño de la función 66
Figura 14: Dimensión 2: Características individuales 67
Figura 15: Desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua 69

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. En el Capítulo I: Planteamiento del problema se presenta una visión general sobre el tema de la investigación resaltando la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema en la que se detalla la interrogante general y las específicas, la justificación, la formulación del objetivo general y específico y la formulación de la hipótesis general y específica.

En el Capítulo II: Marco Teórico se incluye todos los antecedentes del estudio, las bases teóricas que sustentan esta investigación y la definición de términos.

En el Capítulo III: Marco Metodológico se describirá el tipo y diseño de la investigación, nivel de investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, validación y confiabilidad de los instrumentos y por último los métodos y técnicas para presentación y análisis de datos.

En el Capítulo IV: Presentación de Resultados se detallan los resultados de la investigación especificada por las dimensiones del estrés y el desempeño Laboral respectivamente, seguidamente se presenta la comprobación de la

hipótesis general y las hipótesis específicas. Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día existen factores ambientales en el trabajo que ocasionan en el ser humano estrés; los altos índice de desempleo, la inestabilidad económica, los problemas familiares y laborales, han hecho que las personas se vean afectados por aquellos repentinos cambios, que los llevan a enfrentar situaciones de tensión dentro del entorno laboral, también llamado “Estrés Laboral”, esto tiene como consecuencia dentro de la organización un bajo desempeño del personal en sus funciones.

Marbán (2009) indica que en México la ansiedad y el estrés se han convertido hoy en día, en los problemas psicológicos más acuciantes, no sólo dentro del ámbito clínico sino también dentro del mundo empresarial, en especial, en el área de la consultoría dada la relación tan directa que guarda el rendimiento laboral y la productividad con los procesos de estrés; un 48% de trabajadores europeos considera que el estrés afecta a su salud; en Estados Unidos, el estrés y enfermedades mentales suponen un coste anual de 230 millones de dólares.

En Perú; Perales, Chue, Padilla, y Barahona (2011) en su revista volumen 28 “Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú” indica que un porcentaje significativo de magistrados del Distrito Judicial de Lima presentan altos niveles de estrés, ansiedad y depresión; un cuarto de los encuestados presentan, al menos, una de estas condiciones. Se recomienda que los programas de intervención y prevención se dirijan al manejo del estrés, ansiedad y depresión en conjunto, dada su alta asociación.

Las instituciones de régimen público están organizadas bajo estructuras rígidas donde no se permite que el personal desarrolle plenamente sus capacidades, e impiden la creatividad y el aporte particular, lo que origina comportamientos indiferentes y situaciones inhibidoras donde la participación o integración no se lleva a cabo siendo promotoras de inconformismo profesional, estrés, bajo desempeño, etc.

Actualmente es necesario que las organizaciones públicas o privadas se preocupen por saber qué es lo que motiva al personal a dar lo mejor de sí, saber entenderlos; ya que el comportamiento negativo de los individuos dentro de la institución en la que labora, trae como consecuencia que se origine un ambiente tenso donde no puede ser tolerado por los trabajadores.

El estrés laboral es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del

ambiente laboral de su institución, con la finalidad de alcanzar mayor productividad, menos estrés, dando prioridad al recurso humano.

La Universidad Nacional de Moquegua (UNAM) no está ajena al problema que tienen las empresas públicas y privadas en el Perú; es por ello que se desea investigar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la UNAM. De esta manera proponer técnicas que disminuya el estrés con la finalidad de mejorar el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

Analizando el planteamiento anterior, surge la necesidad de considerar y determinar la relación del estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua; a fin de elevar los niveles de productividad y excelencia, propiciando además climas de trabajo motivantes y retadores que permitan a los trabajadores desarrollar un trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización**.**

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. INTERROGANTE GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?

1.2.2. INTERROGANTES SECUNDARIAS

¿Cuál es la relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación es importante porque genera reflexión y discusión sobre las conclusiones a las cuales se piensa llegar, estas adoptarán referencias y serán un aporte que incrementará el conocimiento sobre el problema del estrés laboral relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la UNAM.

1.3.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La investigación se justifica porque aporta un conjunto de directrices que permiten orientar el desarrollo de cualquier proceso dirigido a determinar la incidencia del estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la UNAM, con una consecuencia estática para la comprobación de hipótesis, el cual es respaldado con la presentación de los instrumentos estadísticos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados elaborados por el investigador.

1.3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La información obtenida en la presente investigación coadyuvará a las autoridades de la Universidad Nacional de

Moquegua como fuente de información para la toma de decisiones que solucionen los problemas que se demuestren en la presente investigación.

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar el nivel de relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Determinar el nivel de relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Determinar el nivel de relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

1.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en 2016.

Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Existe relación entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

González Acabal (2014) en su tesis “estrés y desempeño laboral”, estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango - Guatemala; cuyo objetivo es “establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.”; llegando a las conclusiones de acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores manifiestan niveles altos de estrés, que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y, por lo tanto, problemas significativos en la misma; por lo tanto, cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con mayor productividad. Como principal recomendación

establecieron brindar más atención a los colaboradores de la institución para mejorar su desempeño y reducir el estrés.

Coello Almeida (2013-2014) en su tesis “condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, estudio realizado en la Universidad de Guayaquil; cuyo objetivo es “identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento”; llegando a la conclusión que las condiciones externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores, por otro lado existen altos niveles de insatisfacción en sus condiciones internas como: el salario, la valoración de su trabajo, su participación activa en grupos y las comunicaciones interpersonales.

Miranda (2008) en su tesis denominada “estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bioanálisis del Hospital – Dr. Domingo Luciani”, estudio realizado en la Universidad Católica Andrés Bello cuyo objetivo es establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el servicio de Bioanálisis del

Hospital “Dr. Domingo Luciani”, llegando a la conclusión que el 34% de la muestra presentaba un nivel medio de estrés laboral, mientras que el 4% presentó un nivel de estrés alto; el cual afirma la necesidad de una aproximación al estrés laboral.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Álvarez (2015) en su tesis denominada “el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público”, elaborado en la Universidad de Carabobo, Facultad de ciencias economicas y sociales, Campus la Molina, cuyo objetivo general es establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional, en relación al primer objetivo, referente al diagnóstico de los factores psicosociales en el trabajador administrativo, se pudo evidenciar que existen niveles inadecuados en los cuatro factores de riesgos identificados; en el segundo objetivo, destinado a determinar los agentes estresores, los resultados obtenidos demuestran que territorio organizacional y falta de cohesión, estresores organizacional y grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología son factores que se ubican en un nivel intermedio; referente al tercer

objetivo, describir el desempeño del personal, en su gran mayoría los trabajadores evaluados se encuentran con resultados de grado excepcional, predominando el nivel tres, lo que evidencia un cumplimiento de los objetivos, funciones y competencias genéricas organizacionales y específicas; en cuanto al cuarto objetivo relativo a la correlación del estrés laboral y el desempeño del trabajo, resultó que existe una relación positiva entre estas variables, lo que quiere decir, que hay una dependencia entre ellas, al aumentar los niveles de estrés que se relacionan a la estructura organizacional va a tener una incidencia directa en los niveles de desempeño, esto denota las oportunidades de mejora de la organización, sobre las exigencias que ejercen en los trabajadores y la relación que se generan entre jefes, pares y subordinados.

Sánchez Guzmán (2013) en su tesis denominada “desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013 - I”, estudio realizado en Huacho-Perú cuyo objetivo es evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, durante el semestre 2013-I”; el cual indica que el 97% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica y solo el 3% de los docentes

nunca muestran tener responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones en su desempeño.

Calsina Díaz (2011) en su tesis “nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno – 2011”, estudio realizado en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna cuyo objetivo general es “determinar el nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno – 2011”, propósito orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés encontrado en las enfermeras; llegando a la conclusión de que solo se tienen niveles de estrés leve y moderado.

Castro Velandres (2008) en su tesis denominada “el estrés docente en los profesores de Escuela Pública”, estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima cuyo objetivo es “describir los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas” el cual indica que las situaciones de constante conflicto y enfrentamiento entre el docente y los directivos desencadenan en los docentes mucha preocupación y cuando estos incidentes ya son graves y constantes, pueden dar origen a serios problemas de salud tanto física como mental.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Choque Galindo (2015) en su tesis denominada “clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015”, estudio realizado en la Universidad Nacional de Moquegua; cuyo objetivo es “determinar y analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015”, llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa (p = 0,000) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; es decir, a mejor clima organizacional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. ESTRÉS LABORAL

2.2.1.1. Definición

El artículo de Posada Perez (2011) menciona al Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés lo denominó como el “síndrome de estar enfermo”; observó que todos los enfermos a quienes

estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como cansancio, pérdida del apetito, disminución del peso, astenia, etc. Al cual lo define como "una respuesta corporal no especificada ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)".

Asimismo el artículo menciona a Richard Lazarus, quien define estrés como "un proceso sostenido en el tiempo y en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación"

Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Desde el punto de vista de la psicología, Dr. Antonio Cano Vindel indica que el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

- Como reacción o respuesta: El estrés se puede

evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

2.2.1.2. Síntomas del estrés

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas

2.2.1.3. Fases del estrés

Posada Perez (2011) menciona las de tres fases del síndrome general de adaptación del Dr. Hans Selye:

- Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sn simpático, de la secreción de NA por la médula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

- Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

- Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida

de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

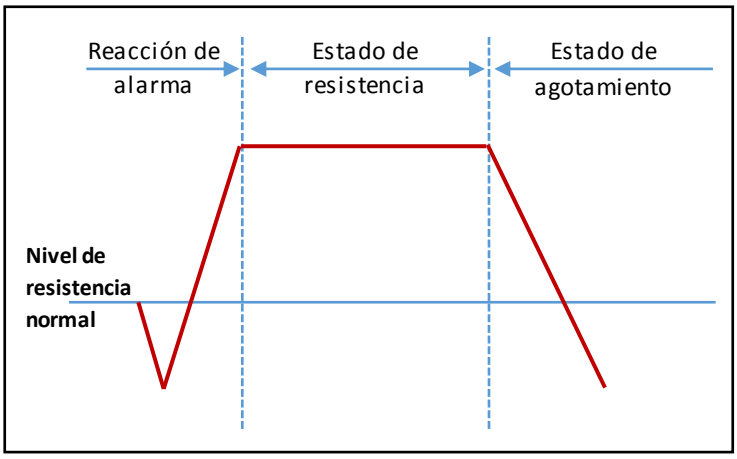


Figura 1: Síndrome General de Adaptación

Fuente: Artículo de reflexión la relación laboral – estrés laboral en los colombianos (2011)

2.2.1.4. Estrés laboral

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico. Notable en toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia.

Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de

esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente".

2.2.1.5. Tipo de estrés laboral

Según Posada Perez (2011) existen dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que

se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

- El crónico: Es aquel que presenta de manera recurrente cuando la persona se encuentra sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática, el estrés no desaparecerá; por ejemplo a un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes.

Asimismo Booth Riebel y Pérez Piffaut (2008) en su tesina indican que tanto Selye como Canon, con sus respectivas teorías, apuntaban a que el estrés era siempre perjudicial, sin embargo, Selye intentó corregir dicha afirmación con esos dos nuevos conceptos; eutrés y distrés. Selye afirmó que ciertos grados de estrés son buenos y necesarios, ya que sirve como factor motivador (eustrés), mientras que excesivos niveles de estrés llegan a ser desagradables y dañinos para el ser humano (distrés).

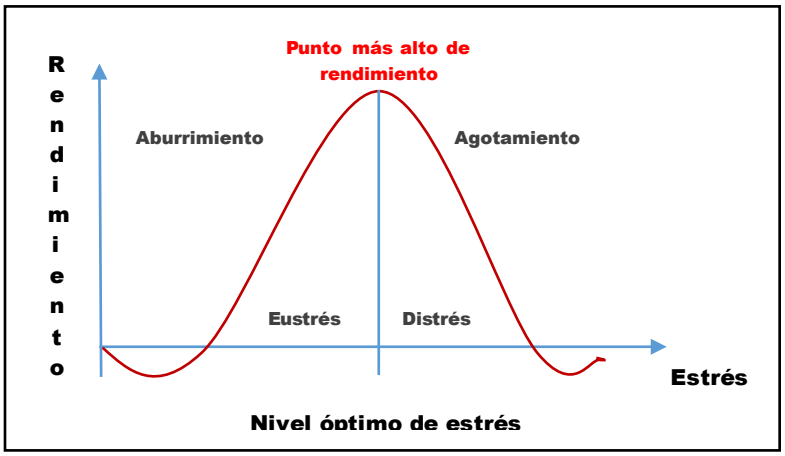


Figura 2: Tipos de estrés: eustrés y distrés

Fuente: Tesina "El estrés ocupacional en personas que Desempeñan cargos medios y altos en Instituciones del sector financiero de la ciudad de Valdivia". De Booth Riebel y Pérez Piffaut (2008).

El eustrés se entiende como un estado en donde las respuestas de un individuo frente a las ciertas demandas de su entorno están adaptadas y son controladas por él mismo. El estrés positivo en las personas se produce cuando estas interaccionan de manera creativa, afirmativa y manteniendo la mente abierta, logrando con esto llegar a tener una sensación agradable y reconfortante que seguirá posteriormente estimulando a la persona permitiéndoles de manera objetiva resolver las dificultades que se presentan en la vida cotidiana y así poder desarrollar sus capacidades y destrezas.

"En resumen, el eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación".

Cuando una persona se encuentra ante un número creciente, intenso y/o prolongado de demandas provenientes del medio que superan la capacidad de resistencia y adaptación del organismo del individuo, nos encontramos en el estado de distrés. Este actúa interfiriendo en el rendimiento, desarrollo y equilibrio del individuo llevándolo a una fase de agotamiento y luego al fracaso, siendo esto dañino y desmoralizante para él.

2.2.1.6. Factores desencadenantes y causas del estrés laboral

- Factores desencadenantes; día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida, como: la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier

circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

- Causas; el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Se distingue porque algunos de los factores estresantes en el contexto laboral son:

  - Factores intrínsecos al propio trabajo.
  - Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
  - Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
  - Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su

potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

Breso (2008) y Dolan (2005) citados por Sanchez (2011) indican tres factores intervinientes en el estrés laboral (ver figura 3):

1. Recursos personales: refiere a las características del trabajador, tales como: habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.

2. Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y/o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos. El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva.

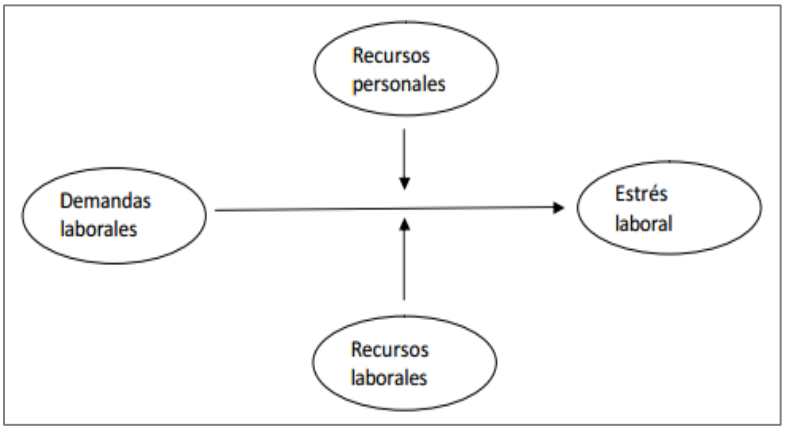


Figura 3: Factores intervienen en el estrés laboral

Fuente: Tesis "Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera (2011)

2.2.1.7. Síntomas y consecuencias del estrés laboral

- Síntomas; Cano (2002) indica que el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés, no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

1. Nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.

2. Nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.

3. Nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son: el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

- Consecuencias; Cano (2002) indica que inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

2.2.1.8. Consecuencias negativas del estrés

Son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el

deterioro cognitivo y el rendimiento. El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

1. Por los cambios de hábitos relacionados con la salud

El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como: fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción

de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

2. Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).

El estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como: dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.; a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial,

disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

3. Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

El estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas.

Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una

dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc.

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha

trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.

2.2.1.9. Dimensiones del estrés laboral

Gonzáles Llaneza (2007) indica que el inventario para la evaluación del estrés laboral también conocido por sus siglas en inglés como “Burnout”, este instrumento presenta tres dimensiones:

- Cansancio Emocional (CE); es definido como el desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física y psíquicamente. Engloba el exceso de tiempo directo en la actividad laboral y cansancio del contacto directo con la gente en el trabajo o los subordinados, en el caso de los jefes. Se presenta asimismo, en aquellos que se sientan estar al borde o al límite extremo de sus posibilidades, fuerza, resistencia, tensión emocional o física.

- Despersonalización (D); pone de manifiesto un cambio de actitudes en las respuestas hacia las otras personas, que dificultan la comunicación personal, específicamente hacia los beneficiarios del propio

trabajo, acompañado de un incremento de la distancia afectiva con los demás o un endurecimiento en las relaciones (frialdad emocional) con los subordinados en el trabajo y de indiferencia por sus resultados.

- Realización Personal (RP);agrupa una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo (autoestima) y hacia el propio trabajo o actividad, propios o típicos de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y evitación del contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral, incluso en el manejo de los problemas con los colaboradores y otras personas involucradas con el proceso, englobando también el clima laboral que el individuo puede contribuir a crear en su grupo más o menos favorable y estimulante, capacidad para enfrentar presiones y soportarlas con éxito.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

2.2.2.1. Definición

Pérez Montejo (2009) define al desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización.

D. Vicente (1997) citado por Choque Galindo (2015) indica que el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Choque Galindo (2015) indica que el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor

esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Factores que afectan en el desempeño laboral

Chiavenato (2000) define al desempeño como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización”. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Establece algunos factores que afectan el desempeño en el cargo:

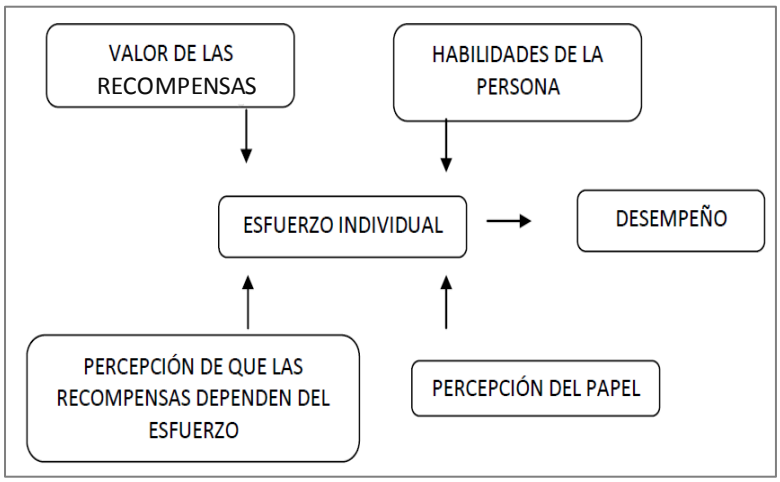


Figura 4: Factores que afectan el desempeño laboral

Fuente: Libro Administración de Recursos Humanos de Chiavenato (2000)

2.2.2.2. Factores que influyen en el desempeño

Choque Galindo (2015) cita a Quintero, Africano y Faría (2008) argumentan que las organizaciones de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajares, entre los cuales son:

1. Satisfacción del trabajo; conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.

2. Autoestima; es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

3. Trabajo en equipo; es la labor realizada por los trabajadores que puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una

estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo

4. Capacitación del trabajador; es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos.

2.2.2.3. Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2000) la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización.

González y Olivares (2006) indican que la evaluación del desempeño puede entenderse como: la valoración

periódica del trabajador en puesto, comparada con los requisitos estipulados del puesto.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

2.2.2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño

Choque Galindo (2015) cita a Chiavenato (2007) el cual indica que las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

- Recompensas; la evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar el salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.

- Realimentación; la evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que

interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.

- Desarrollo; la evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los débiles (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal).

- Relaciones; la evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.

- Percepción; la evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su alrededor piensan respecto a él. Mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.

- Potencial de desarrollo; la evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etcétera.

- Asesoría; la evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

2.2.2.5. Dimensiones de grados

Choque Galindo (2015) menciona la “calificación de méritos” desarrolla el formato “formulario de evaluación del desempeño” en el cual determina dos dimensiones:

1. Desempeño de la función del colaborador; considera apenas el desempeño actual del colaborador en su función.

   - Producción
   - Calidad
   - Conocimiento del trabajo
   - Cooperación

2. Características individuales del colaborador: considera a penas las características individuales del evaluado y su comportamiento dentro y fuera de su trabajo.

   - Comprensión de situaciones
   - Creatividad
   - Capacidad de realización

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cansancio emocional. Es causado por los constantes sentimientos de ansiedad, depresión y estrés. Puede conducir a una fatiga o agotamiento mental grave, lo que dificulta el pensamiento.

Clima laboral. Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

Desempeño. Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden. Es el rendimiento de acuerdo con la visión y objetivo organizacional. Son en sí las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.

Despersonalización. Es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.

Estrés. Es una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles.

Eustres. Si estos cambios que se producen en la persona ante la demanda externa se hace en armonía, es decir, si las respuestas son adecuadas al estímulo o para explicarlo de otra manera, si están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto, se habla de Eustrés o buen estrés, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio.

Distrés. Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al distrés o mal estrés.

Estructura organizacional. Es el agrupamiento ordenado de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados, la asignación de cada grupo determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlo, y el establecimiento de las medidas (sistemas y procedimientos) necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás miembros de la estructura de la institución.

Fatiga. Es el cansancio que se experimenta después de un intenso y continuado esfuerzo físico o mental.

Frialdad emocional. Se refiere a la actitud distante de aquellas personas que parecen permanecer impasibles ante un estímulo que para otra persona supone motivo de emotividad. Esta frialdad emocional potencia

una notable falta de empatía personal en una conversación de pareja. Esta distancia simboliza las dificultades que tiene una persona emotiva en conectar a nivel emocional con una persona más fría.

Motivación. Es la fuerza que nos mueve a realizar actividades. Se puede definir la motivación como la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, que disminuye la tensión ocasionada por la misma. Aunque las motivaciones están muy ligadas a las necesidades, una misma necesidad puede dar lugar a distintas motivaciones e inversa.

Realización personal. Es un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO Y DISEÑO

3.1.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación aplicada que busca medir el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

3.1.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. La presente investigación posee un diseño “No Experimental” según Hernandez Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio (2010) en este diseño no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. El tipo del diseño es descriptivo correlacional en la cual se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es encontrar el grado de relación entre las variables.

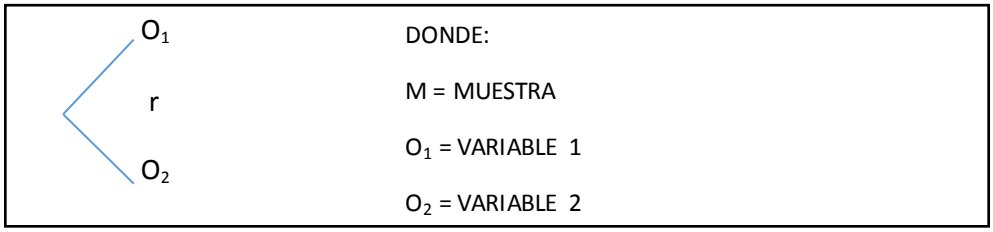


Figura 5: Tipo de diseño. *Elaboración propia*

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de la investigación depende de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio, el presente trabajo de investigación corresponde a un nivel "Correlacional". Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de relación que exista entre las dos variables. Hernandez Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio (2010). Son estudios de asociación sin dependencia, no establece causalidad.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. VARIABLE 1

La variable 1 de la presente investigación es estrés laboral, la cual se refiere al cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal que tiene el personal administrativo de la UNAM, producto de la carga laboral del trabajo que desarrollan diariamente en la institución.

3.3.2. VARIABLE 2

La variable 2 de la presente investigación es desempeño laboral, el cual se refiere al desempeño de la función y las características individuales, por parte de una persona o un grupo, en las labores que le corresponde al trabajar.

Variable 1: Estrés laboral

Tabla 1: Variable 1 "Estrés laboral"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
VARIABLE 1: Estrés laboral	Cansancio emocional	1. Desgaste 2. Pérdida de energía 3. Agotamiento 4. Fatiga	Cuestionario	1,2,3,4, 5,6,7,8
	Despersonalización	1. Frialdad emocional		9,10, 11,12,1 3,14,15
	Realización personal	1. Clima laboral 2. Productividad 3. Capacidad bajo presión		16,17,1 8,19,20 ,21,22

Fuente: Libro instrumentos de evaluación psicológica de Gonzáles Llaneza (2007). Elaboración propia

Variable 2: Desempeño laboral

Tabla 2: Variable 2 "Desempeño laboral"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
VARIABLE 2: Desempeño laboral	Desempeño de la función	1. Producción 2. Calidad 3. Conocimiento del trabajo 4. Cooperación	Cuestionario	**1,2,3,4,5, 6,7,8,9, 10,11,12,1 3**
	Características individuales	1. Comprensión de situaciones 2. Creatividad 3. Capacidad de realización		**14,15, 16,17,18, 19,20,21, 22**

Fuente: Tesis "clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015" de Choque Galindo (2015). Elaboración propia

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población se define como: conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones Hernandez Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio (2010). Es el conjunto total de unidades de observación que se consideran en el estudio (nación, estado, grupos, comunidades, asociaciones, instituciones). Es decir, es la totalidad de elementos que forman un conjunto. La población finita para esta investigación fue de 142 trabajadores que conforman el personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, información proporcionada por Jefe de la oficina de recursos humanos en el presente año.

Tabla 3: Población total del personal administrativo de la UNAM

N°	MODALIDAD DE CONTRATO	CANTIDAD
1	D.L. 276	26
2	D.L. 1057 CAS	24
3	D.L.276 Modalidad de Inversión	49
4	Locación de Servicio	43
	TOTAL	**142**

Fuente: Oficina de Recursos Humanos – UNAM. Elaboración propia

3.4.2. MUESTRA

La Muestra fue un subgrupo de la población del cual se recolecta los datos y debe ser representativo de (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Bautista Lucio 2010).

La muestra fue de tipo probabilística, el cual es un subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. El tamaño de muestra para la presente investigación fue de 78 trabajadores administrativos de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. Los criterios para determinar la muestra fueron los siguientes:

- Se utilizó la fórmula propuesta por Munch y Ángeles (1990).
- Se considera un nivel de confianza al 95%.
- Para determinar el valor de "p", se realizó una muestra piloto del 7%, representada por 10 personas de la población total.
- Se considera un error del 6% ya que el error máximo recomendable debe ser 0.1.

$$\boldsymbol{n_o = \frac{Z^2 Npq}{NE^2 + Z^2 pq}}$$

$$n_o = \frac{1{,}96^2 \times 142 \times 0{,}8 \times 0{,}2}{142 \times 0{,}06^2 + 1{,}96^2 \times 0{,}8 \times 0{,}2}$$

$$n_o = 78\ Trabajadores\ administrativos$$

Donde**:**

n_0 = Tamaño de muestra

N = 142 trabajadores, población total

Z = 1,96 (valor estándar de la distribución probabilística normal para el nivel de confianza establecido)

p = 0,8

q = $(1 - P)$ = 0,2

E = 0,06 (error al 6%)

Tabla 4: Muestra según modalidad de contrato del personal administrativo de la UNAM

N°	MODALIDAD DE CONTRATO	CANTIDAD
1	D.L. 276	14
2	D.L. 1057 CAS	13
3	D.L.276 Modalidad de Inversión	27
4	Locación de Servicio	24
	TOTAL	**78**

Fuente: Oficina de Recursos Humanos – UNAM. Elaboración propia

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

Para el estrés y el desempeño laboral la técnica será la encuesta.

3.5.2. INSTRUMENTOS

- Para el estrés laboral se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento es el test psicológico elaborado por Gonzáles Llaneza (2007), el cual se aplicó al personal administrativo que labora en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

- Para el desempeño laboral se utilizó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario fue aplicado por Choque Galindo (2015), la misma que se empleó al personal administrativo que labora en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

3.6. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La validez y confiabilidad son requisitos que todo instrumento de recolección de datos debe reunir:

A. Validación: La validez se refiere al grado en que el instrumento mide lo que se pretende medir. Los instrumentos se han validado mediante el Juicio de expertos a quienes se les proporcionó un cuestionario de criterios.

- **Instrumento : Cuestionario de estrés laboral**

Tabla 5: Validación del cuestionario de encuesta del clima organizacional

Nº de preguntas	NÚMERO DE EXPERTOS						
	1	2	3	4	5	∑	□
1	95	85	90	95	100	465	93
2	90	90	85	95	95	455	91
3	90	85	80	90	80	425	85
4	95	95	85	90	95	460	92
5	100	85	85	90	90	450	90
6	100	95	90	90	80	455	91
7	95	90	80	85	90	440	88
8	100	90	85	90	85	450	90
9	90	100	90	100	95	475	95
10	100	95	95	100	95	485	97
		TOTAL				912	

Fuente: Fichas de Validación. Elaboración propia

Operación matemática para determinar el nivel de porcentaje:

$$\frac{912}{10} = \mathbf{91,2}\%$$

De acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 91,2%; validando así el instrumento.

- **Instrumento : Cuestionario de encuesta del desempeño laboral**

Tabla 6: Validación del cuestionario de encuesta del desempeño laboral

Nº de Preguntas	NÚMERO DE EXPERTOS						
	1	2	3	4	5	∑	X
1	80	100	85	95	100	460	92
2	75	95	85	80	95	430	86
3	80	100	75	80	85	420	84
4	75	95	85	90	85	430	86
5	80	100	85	90	80	435	87
6	75	100	90	90	90	445	89
7	80	100	85	85	80	430	86
8	80	95	85	90	85	435	87
9	85	100	85	90	95	455	91
10	90	100	90	100	95	475	95
			TOTAL				883

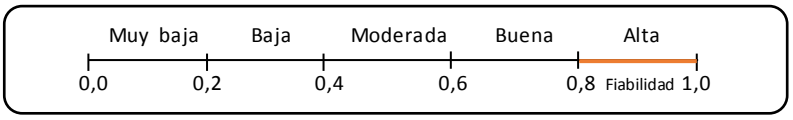
Fuente: Fichas de Validación. Elaboración propia

Operación matemática para determinar el nivel de porcentaje:

$$\frac{883}{10} = \mathbf{88,3}\%$$

De acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 88,3%; validando así el instrumento.

B. Confiabilidad: La confiabilidad se refiere a la confianza que se concede a los datos, para determinar la fiabilidad se utilizó la fórmula del Alfa de Cronbach y serán calculados con ayuda del programa estadístico IBM SPSS 24.



- **Instrumento : Cuestionario de estrés laboral**

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es Alta (α = 0,816); esto indica que el instrumento con 22 ítems es confiable.

Tabla 7: Estadísticos de fiabilidad del cuestionario estrés laboral

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,816	22

Fuente: SPPS 24. Elaboración propia

- **Instrumento : Cuestionario de encuesta del desempeño laboral**

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es Alta (α = 0,810); esto indica que el instrumento con 22 ítems es confiable.

Tabla 8: Estadísticos de fiabilidad del cuestionario desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,810	22

Fuente: SPPS 24. Elaboración propia

3.7. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

A. PRESENTACIÓN

- Tablas comparativas
- Cuadros de distribución de frecuencias
- Figuras de barras o sector

B. ANÁLISIS

- Métodos estadísticos descriptivos
- Chi Cuadrada para probar la hipótesis
- Porcentajes

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PERSONAL ENCUESTADO

GÉNERO

Tabla 9: Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FEMENINO	41	52,6	52,6	52,6
MASCULINO	37	47,4	47,4	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

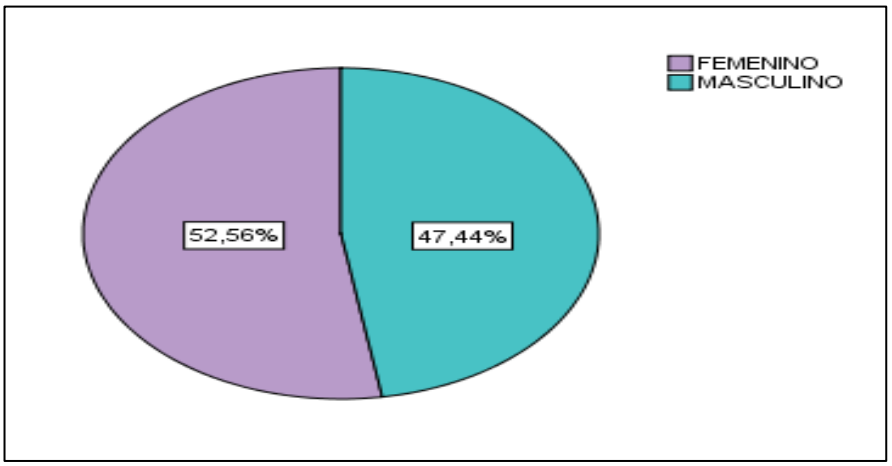


Figura 6: Sexo de los encuestados

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 6, observamos que el 52,56% de los trabajadores encuestados de la Universidad Nacional de Moquegua para la presente investigación son de sexo femenino y el 47,44% de sexo masculino. Podemos afirmar que hay mayor presencia de personal femenino en la Universidad Nacional de Moquegua, pero la desigualdad no es tan significativa.

MODALIDAD DE CONTRATO

Tabla 10: Modalidad de contrato

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
D.L. 276	14	17,9	17,9	17,9
D.L. 1057	13	16,7	16,7	34,6
D.L. 276 INVERSIONES	27	34,6	34,6	69,2
LOCACION DE SERVICIOS	24	30,8	30,8	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

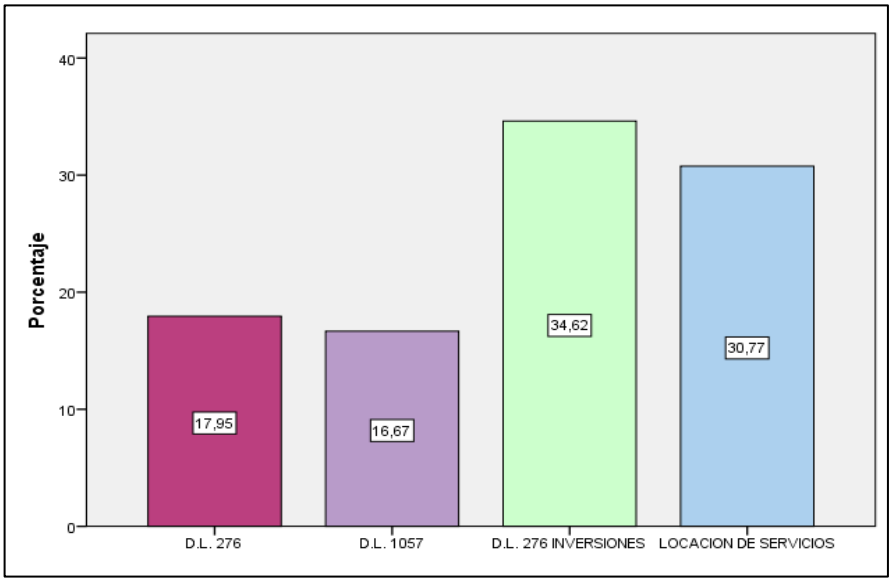


Figura 7: Modalidad de contrato de los encuestados

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 10 y figura 7 se reflejan los resultados obtenidos de la modalidad de contrato de los trabajadores encuestados de la Universidad Nacional de Moquegua; por lo que observamos que el 34,62% está contratado por la modalidad de D.L. 276 inversiones; el 30,77% locación de servicios; 17,95% D.L. 276 y el 16,67% por el D.L. 1057. Se puede afirmar que existe mayormente personal inestable en la Universidad Nacional de Moquegua.

ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO

Tabla 11: Antigüedad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
0 A 1 AÑO	35	44,9	44,9	44,9
1 A 2 AÑOS	12	15,4	15,4	60,3
2 A 3 AÑOS	8	10,3	10,3	70,5
MÁS DE 4 AÑOS	23	29,5	29,5	100,0
Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

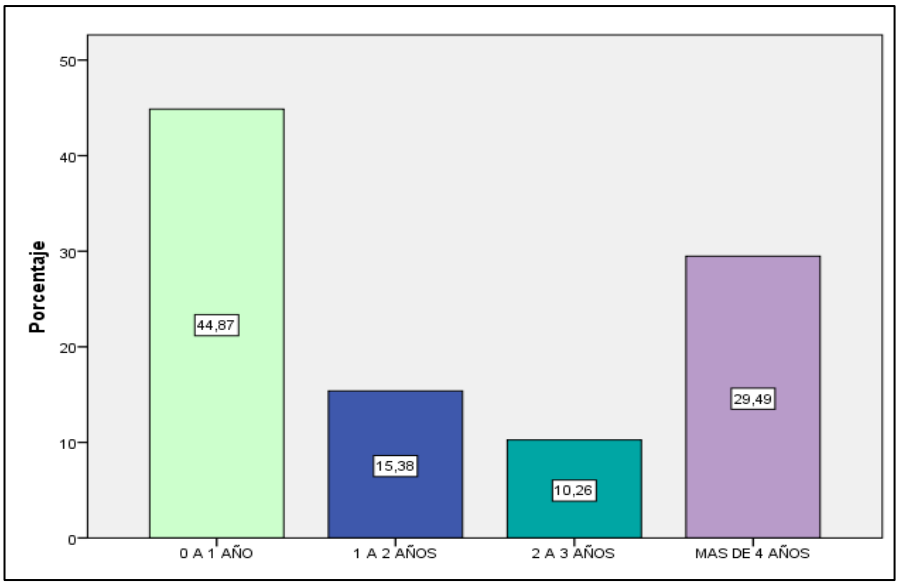


Figura 8: Antigüedad en el trabajo de los encuestados

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 11 y figura 8; se muestran los resultados obtenidos de la Antigüedad en el trabajo del personal encuestado; observamos que el 44,9% ha trabajado en la UNAM entre menos

de 1 año (1 a 12 meses); mientras que el 29,5% están trabajando entre más de 4 años; El 15,4% están entre 1 a 2 años en el trabajo y un 10,3% llevan entre 2 a 3 años trabajando. Se puede afirmar que los trabajadores de la Universidad Nacional de Moquegua mayormente se mantienen en el trabajo menos de 1 año. Los trabajadores con más años de antigüedad, generalmente, es personal nombrado.

4.1.2. ANÁLISIS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

Tabla 12: Dimensión 1: Cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	26	33,3
ALGUNA VECES	35	44,9
CASI SIEMPRE	16	20,5
SIEMPRE	1	1,3
Total	78	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

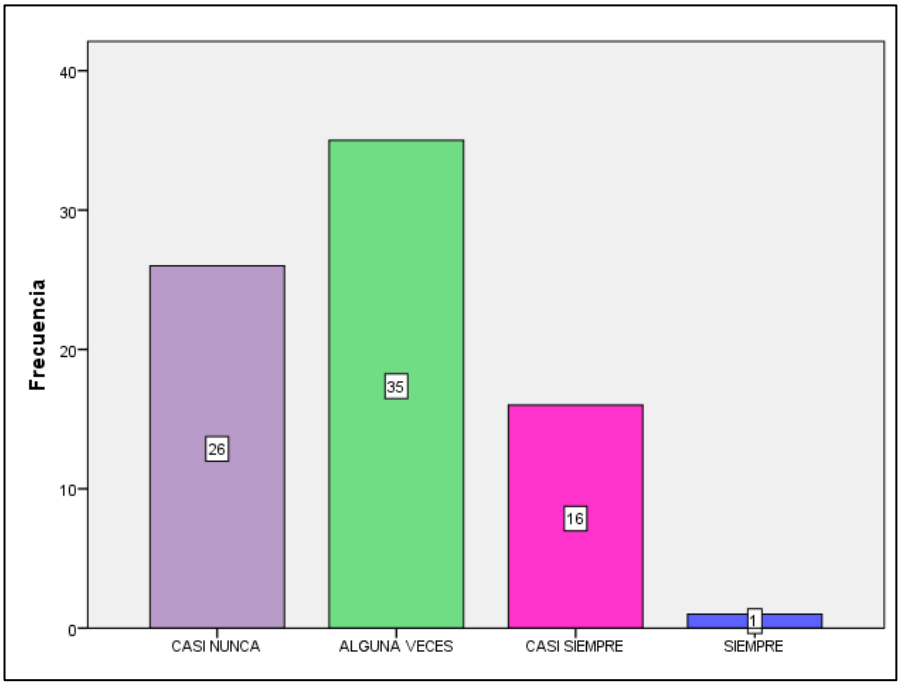


Figura 9: Dimensión 1: Cansancio emocional

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 12 y figura 9; se muestra que el 44,9% de los entrevistados, perciben que algunas veces tienen cansancio emocional; el 33,3% casi nunca; el 20,5% casi siempre y el 1,3% siempre. Se puede afirmar que el personal de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua algunas veces tienen cansancio emocional; es decir, algunas veces sienten desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física y psíquicamente por el arduo trabajo que tienen dentro del entorno laboral.

Tabla 13: Dimensión 2: Despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	6	7,7
CASI NUNCA	50	64,1
ALGUNA VECES	17	21,8
CASI SIEMPRE	5	6,4
Total	78	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

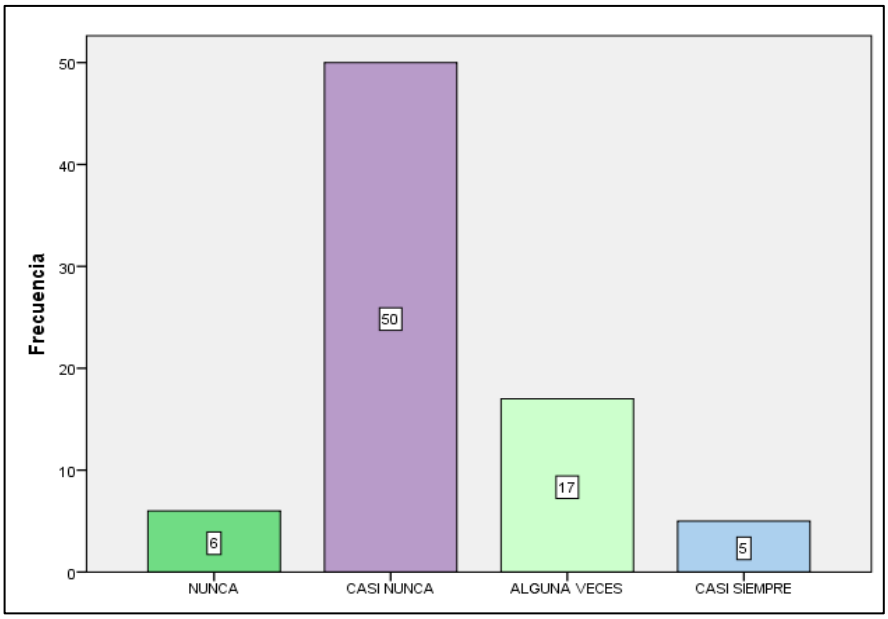


Figura 10: Dimensión 2: Despersonalización

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

Como se puede apreciar en la tabla 13 y figura 10; el 64,1 % de los encuestados indican que casi nunca han tenido despersonalización, el 21,8% algunas veces; el 7,7% nunca y el 6.4 casi siempre. Se puede afirmar que el personal de la sede Mariscal

Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua casi nunca tienen despersonalización; es decir, casi nunca tienen cambio de actitudes que dificulta la comunicación personal; es decir, la frialdad emocional con los subordinados en el trabajo y de indiferencia por sus resultados por el arduo trabajo que tienen dentro del entorno laboral.

Tabla 14:Dimensión 3: Realización personal

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	2	2,6
CASI NUNCA	15	19,2
ALGUNA VECES	45	57,7
CASI SIEMPRE	16	20,5
Total	78	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

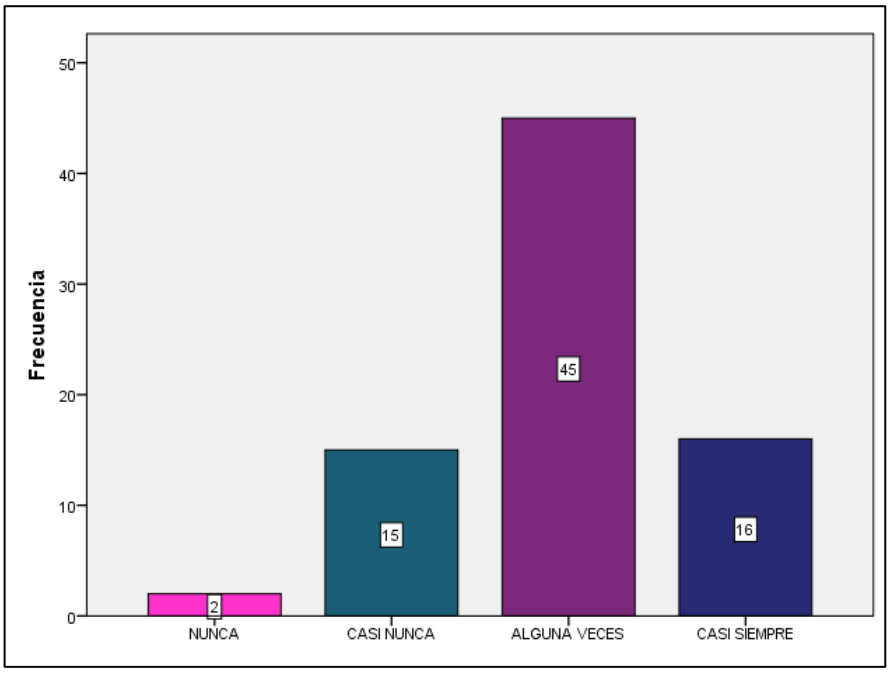


Figura 11: Dimensión 3: Realización personal

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación.

En la tabla 14 y figura 11; se observa que el 57,7% algunas veces les falta realización personal; el 20,5% casi siempre; el 19,2% casi nunca y el 2,6% nunca. Se puede afirmar que el personal de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua algunas veces tienen realización personal; es decir, algunas veces tienen una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo (baja autoestima) en los trabajadores y hacia el propio trabajo típicos de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo por el tipo de contrato, englobando también el clima laboral que el individuo puede contribuir a crear en su grupo más o menos favorables y estimulante.

Tabla 15: Estrés laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
CASI NUNCA	26	33,3
ALGUNA VECES	47	60,3
CASI SIEMPRE	5	6,4
Total	78	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

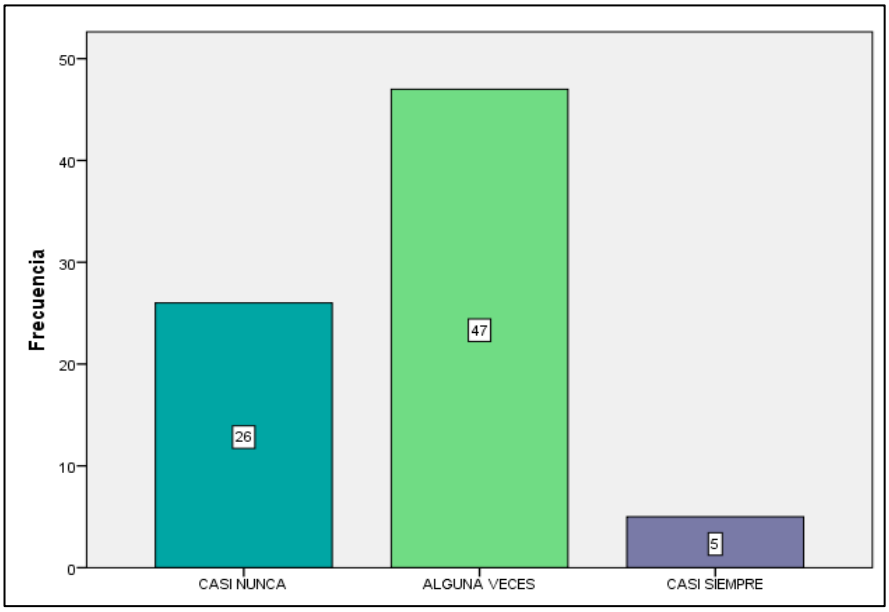


Figura 12: Estrés laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 15 y figura 12; se observa que el 60,3% de los encuestados algunas veces tienen estrés laboral; el 33,3% casi nunca y el 6,4% casi siempre. Se pude afirmar que el personal de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua algunas veces están estresados en el trabajo, ponen en práctica las tres dimensiones que nos propone Gonzáles Llaneza (2007).

4.1.3. ANÁLISIS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 16 : Dimensión 1: Desempeño de la función

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	1,3
ALGUNA VECES	23	29,5
CASI SIEMPRE	33	42,3
SIEMPRE	21	26,9
Total	78	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

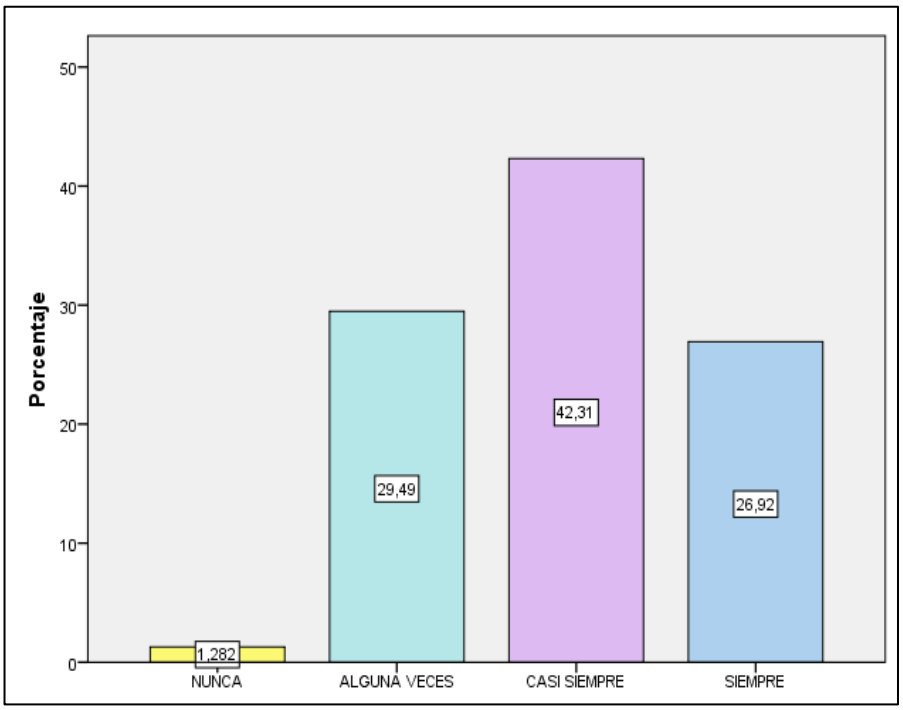


Figura 13: Dimensión 1: Desempeño de la función

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la dimensión desempeño de la función, se puede apreciar en la tabla 16 y figura 13 que el 42,3% de los encuestados casi siempre desempeñan su función; el 29,5% algunas veces; 26,9%

siempre y el 1,3 nunca desempeñan su función. Es decir, el personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua desempeña bien su función, cumpliendo los objetivos y metas establecidas con calidad y cooperación para realizar bien su trabajo dentro del ámbito laboral.

Tabla 17 : Dimensión 2: Características individuales

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	3	3,8
CASI NUNCA	17	21,8
ALGUNA VECES	17	21,8
CASI SIEMPRE	33	42,3
SIEMPRE	8	10,3
Total	78	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

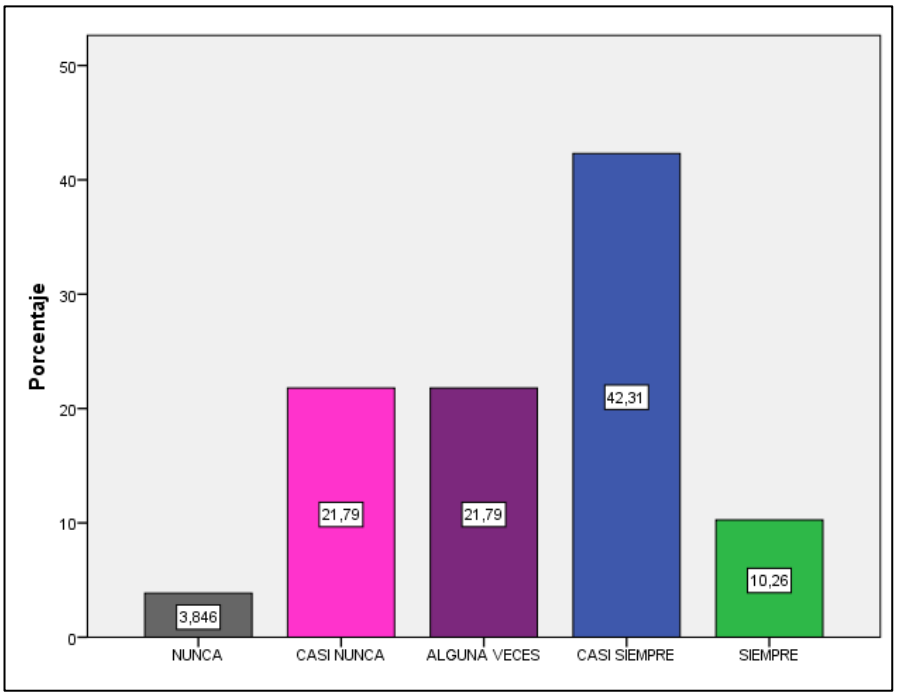


Figura 14: Dimensión 2: Características individuales

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 17 y figura 14, aprecia que el 3% de los encuestados nunca presentan características individuales que contribuyen a su desempeño laboral; el 21,8% casi nunca y algunas veces cada uno; el 42,3% casi siempre y el 10,3% siempre. Es decir, el personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua tiene ciertas características individuales como la comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de realización de ideas y proyectos que contribuyen al desempeño laboral.

Tabla 18 : Desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	1,3
CASI NUNCA	5	6,4
ALGUNA VECES	25	32,1
CASI SIEMPRE	38	48,7
SIEMPRE	9	11,5
Total	78	100,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

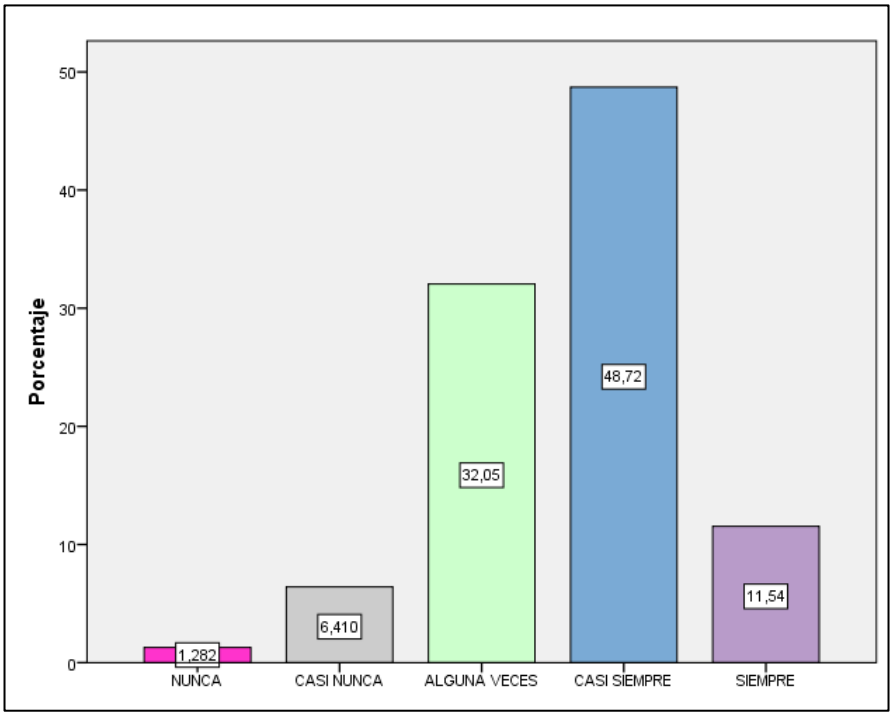


Figura 15: Desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 18 y figura 15, se observa que el 48,7% del personal administrativo casi siempre tienen un buen desempeño laboral; el 32,1% algunas veces; el 11,5% siempre; el 6,4% casi nunca y el 1,3% nunca. Es decir, existe frecuentemente un buen desempeño laboral por parte del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, presentan constante desempeño de sus funciones y características individuales que permiten realizar bien su trabajo.

4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

- **Formulación de hipótesis estadística**

H_0 : No existe una relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Hi: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

- **Estadísticos de prueba**

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis estadística es la "Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

Tabla 19: Tabla de contingencia de Estrés laboral "desempeño laboral"

			Desempeño laboral					Total
			NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNA VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Estrés laboral	CASI NUNCA	Recuento	0	1	13	12	0	26
		Frecuencia esperada	0,3	1,7	8,3	12,7	3,0	26,0
	ALGUNA VECES	Recuento	0	1	11	26	9	47
		Frecuencia esperada	0,6	3,0	15,1	22,9	5,4	47,0
	CASI SIEMPRE	Recuento	1	3	1	0	0	5
		Frecuencia esperada	0,1	0,3	1,6	2,4	0,6	5,0
Total		Recuento	1	5	25	38	9	78
		Frecuencia esperada	1,0	5,0	25,0	38,0	9,0	78,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 20: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis general

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	51,376[a]	8	0,000
Razón de verosimilitudes	33,815	8	0,000
Asociación lineal por lineal	0,459	1	0,498
N° de casos válidos	78		

a. 10 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,06.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Toma de decisión**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

4.2.2. Hipótesis específica N° 01

- **Formulación de hipótesis estadística**

H_0: No existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Hi: Existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

- **Estadísticos de prueba**

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis estadística es la "prueba de hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$\boldsymbol{x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C} \frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}}$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

E_{ij}: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

Tabla 21: Tabla de contingencia de "cansancio emocional" y desempeño laboral

			Cansancio emocional				
			CASI NUNCA	ALGUNA VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
Desempeño laboral	NUNCA	Recuento	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	0,3	0,4	0,2	0,0	1,0
	CASI NUNCA	Recuento	0	1	4	0	5
		Frecuencia esperada	1,7	2,2	1,0	0,1	5,0
	ALGUNA VECES	Recuento	10	13	2	0	25
		Frecuencia esperada	8,3	11,2	5,1	0,3	25,0
	CASI SIEMPRE	Recuento	15	14	9	0	38
		Frecuencia esperada	12,7	17,1	7,8	0,5	38,0
	SIEMPRE	Recuento	1	7	1	0	9
		Frecuencia esperada	3,0	4,0	1,8	0,1	9,0
Total		Recuento	26	35	16	1	78
		Frecuencia esperada	26,0	35,0	16,0	1,0	78,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 22: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	96,549[a]	12	0,000
Razón de verosimilitudes	28,115	12	0,005
Asociación lineal por lineal	2,629	1	0,105
N° de casos válidos	78		

a. 14 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,01.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Toma de decisión**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

4.2.3. Hipótesis específica N° 02

- **Formulación de hipótesis estadística**

H_0: No existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede

Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Hi: Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

- **Estadísticos de prueba**

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis estadística es la "prueba de hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$\boldsymbol{x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C} \frac{\left(O_{ij} - E_{ij}\right)^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}}$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

Tabla 23: Tabla de contingencia de "Despersonalización" y Desempeño laboral

			Despersonalización				Total
			NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNA VECES	CASI SIEMPRE	
Desempeño laboral	NUNCA	Recuento	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	0,1	0,6	0,2	0,1	1,0
	CASI NUNCA	Recuento	1	1	0	3	5
		Frecuencia esperada	0,4	3,2	1,1	0,3	5,0
	ALGUNA VECES	Recuento	3	11	10	1	25
		Frecuencia esperada	1,9	16,0	5,4	1,6	25,0
	CASI SIEMPRE	Recuento	2	29	7	0	38
		Frecuencia esperada	29,0	24,4	8,3	2,4	38,0
	SIEMPRE	Recuento	0	9	0	0	9
		Frecuencia esperada	0,7	5,8	2,0	0,6	9,0
Total		Recuento	6	50	17	5	78
		Frecuencia esperada	6,0	50,0	17,0	5,0	78,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 24: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,649[a]	12	0,000
Razón de verosimilitudes	38,332	12	0,000
Asociación lineal por lineal	11,671	1	0,001
N° de casos válidos	78		

a. 15 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,06.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Toma de decisión**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la

despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

4.2.4. Hipótesis específica N° 03

- **Formulación de hipótesis estadística**

H_0: No existe una relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Hi: Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

- **Estadísticos de prueba**

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis estadística es la "prueba de hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F} \sum_{j=1}^{C} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

Tabla 25: Tabla de contingencia de "Realización Laboral" y Desempeño laboral

			Realización personal				Total
			NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNA VECES	CASI SIEMPRE	
Desempeño laboral	NUNCA	Recuento	0	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	0,0	0,2	0,6	0,2	1,0
	CASI NUNCA	Recuento	0	2	0	3	5
		Frecuencia esperada	0,1	1,0	2,9	1,0	5,0
	ALGUNA VECES	Recuento	2	8	11	4	25
		Frecuencia esperada	0,6	4,8	14,4	5,1	25,0
	CASI SIEMPRE	Recuento	0	5	27	6	38
		Frecuencia esperada	1,0	7,3	21,9	7,8	38,0
	SIEMPRE	Recuento	0	0	7	2	9
		Frecuencia esperada	0,2	1,7	5,2	1,8	9,0
Total		Recuento	2	15	45	16	78
		Frecuencia esperada	2,0	15,0	45,0	16,0	78,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado de la hipótesis específica

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,767[a]	12	0,022
Razón de verosimilitudes	26,103	12	0,010
Asociación lineal por lineal	0,572	1	0,449
N de casos válidos	78		

a. 14 casillas (70,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,03.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Toma de decisión**

Como p-valor = 0,022 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

4.2.5. Hipótesis específica N° 04

- **Formulación de hipótesis estadística**

H_0: No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Hi: Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

- **Estadísticos de prueba**

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis estadística es la "prueba de hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

E_{ij}: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

Tabla 27: Tabla de contingencia de estrés laboral y "desempeño de la función"

			Diseño dela función				
			NUNCA	ALGUNA VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
Estres laboral	CASI NUNCA	Recuento	0	8	14	5	27
		Frecuencia esperada	0,4	7,7	11,6	7,4	27,0
	ALGUNA VECES	Recuento	0	10	19	16	45
		Frecuencia esperada	0,6	12,9	19,3	12,3	45,0
	CASI SIEMPRE	Recuento	1	4	0	0	5
		Frecuencia esperada	0,1	1,4	2,1	1,4	5,0
Total		Recuento	1	22	33	21	77
		Frecuencia esperada	1,0	22,0	33,0	21,0	77,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 28: Pruebas de Chi-cuadrado de la hipótesis específica

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,741 [a]	8	0,000
Razón de verosimilitudes	28,863	8	0,000
Asociación lineal por lineal	0,018	1	0,893
N° de casos válidos	77		

a. 9 casillas (60,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,19.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Toma de decisión**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el estrés laboral y

el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

4.2.6. Hipótesis específica N° 05

- **Formulación de hipótesis estadística**

H_0: No existe relación entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

Hi: Existe relación entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

- **Estadísticos de prueba**

El estadístico de prueba utilizado para probar la hipótesis estadística es la "prueba de hipótesis de Chi Cuadrada", cuya fórmula es la siguiente:

$$x_c^2 = \sum_{i=1}^{F}\sum_{j=1}^{C}\frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim x^2_{(F-1)(C-1)}$$

Donde:

O_{ij}: Es la frecuencia observada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$\mathrm{E_{ij}}$: Es la frecuencia esperada de la i-ésima fila y j-ésima columna.

$$E_{ij} = \frac{total\ fila\ i\ \times total\ columna\ j}{tamaño\ de\ muestra}$$

Utilizando el programa estadístico SPSS ver 24, se obtuvo:

Tabla 29: Tabla de contingencia de estrés laboral "características individuales"

			Diseño dela función				
			NUNCA	ALGUNA VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	Total
Estres laboral	CASI NUNCA	Recuento	0	8	14	5	27
		Frecuencia esperada	0,4	7,7	11,6	7,4	27,0
	ALGUNA VECES	Recuento	0	10	19	16	45
		Frecuencia esperada	0,6	12,9	19,3	12,3	45,0
	CASI SIEMPRE	Recuento	1	4	0	0	5
		Frecuencia esperada	0,1	1,4	2,1	1,4	5,0
Total		Recuento	1	22	33	21	77
		Frecuencia esperada	1,0	22,0	33,0	21,0	77,0

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

Tabla 30: Pruebas de Chi-cuadrado de la hipótesis especifica

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,585 [a]	6	0,000
Razón de verosimilitudes	18,644	6	0,005
Asociación lineal por lineal	1,509	1	0,219
N° de casos válidos	77		

a. 6 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,06.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

- **Toma de decisión**

Como p-valor = 0,000 es menor al 5%, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna y concluimos que los resultados proporcionan evidencia estadística significativa suficiente para afirmar que existe relación entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación (p = 0,000) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menos estrés laboral, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

2. Existe una relación (p = 0,000) entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menos cansancio emocional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

3. Existe una relación (p = 0,000) entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menos despersonalización, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

4. Existe una relación (p = 0,022) entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a mayor realización personal, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

5. Existe una relación (p = 0,000) entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menor estrés en el trabajo, mejor es el desempeño de la función del personal administrativo.

6. Existe una relación (p = 0,000) entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016. Es decir, a menor estrés dentro del trabajo, mejor será las características individuales del personal administrativo.

RECOMENDACIONES

1. Desarrollar labores que disminuyan el estrés y así incrementen el desempeño laboral, como actividades recreativas y deportivas.

2. Fomentar labores que disminuyan el cansancio emocional y así incrementen el desempeño de sus labores garantizando el desarrollo de las tareas y funciones del personal administrativo.

3. Fomentar actividades que disminuyan la despersonalización (frialdad emocional) y así incrementen el desempeño de sus labores mejorando y manteniendo un ambiente sano entre el personal administrativo.

4. Motivar al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, mejorando así la realización personal que contribuyan en el cumplimiento de objetivos y metas del personal administrativo.

5. Disminuir los niveles de estrés dentro del ambiente laboral, promoviendo un mejor desempeño laboral del personal administrativo, mejorando así la realización personal que contribuyan en el cumplimiento de objetivos y metas.

6. Reducir los niveles de estrés que dificulten las características individuales del personal administrativo, promoviendo el reconocimiento de los logros y resultados alcanzados, con el fin de crecer y desarrollarse personal y profesionalmente para enfrentar retos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, H. (2015). El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Tesis Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Economicas y Sociales, Campus la Molina , Lima - Perú.

Booth Riebel, M. M., y Pérez Piffaut, e. A. (2008). El estrés ocupacional en personas que desempeñan cargos médicos y altos en instituciones del serctor financiero de la ciudad de valdivia. Tesina Universidad Austral de Chile, Valdivia – Chile.

Calsina Díaz, Y. R. (2011). Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno – 2011. Tesis Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna, Tacna - Perú.

Castro Velandres, P. R. (2008). El Estrés Docente en los Profesores de Escuela Pública. Tesis Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima - Perú.

Chiavenato, I. (2000). Administracion de Recursos Humanos. (L. Solano Arévalo, Ed., y G. A. Villamizar, Trad.) Santa fe de Bogotá - Colombia: McGRAW-HILL.

Choque Galindo, C. E. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015. Tesis Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua, Moquegua.

Coello Almeida, V. R. (2013-2014). Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del departamento de Inloound Pymes, empresa contratada para presentar

servicios a conecel (CLARO). Tesis Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayaquil - Ecuador.

Gonzáles Llaneza, F. M. (2007). Instrumentos de Evaluación Psicológica. La Habana: Ciencias Médicas.

González Acabal, M. R. (Mayo de 2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altensede Quetzaltenango). Tesis Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Quetzaltenango - Guatemala.

González, M., y Olivares, S. (2006). Comportamiento Organizacional: Un Enfoque Latinoamericano. Mexico: CECSA.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Bautista Lucio, P. (2010). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Education.

Marbán, J. (01 de setiembre de 2009). El estrés afecta al rendimiento laboral. Recuperado el 2016, de http://expansion.mx/mi-carrera/2009/09/01/el-estres-y-el-rendimiento-laboral

Miranda, B. (2008). Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de Bionálisis del Hospital "Dr. Domingo Luciani". Tesis Universidad Catolica Andrés Bello, Paracas.

Munch , L., y Ángeles, E. (1990). Métodos y Técnicas de investigación para administración e ingeniería. México: Trillas.

Perales, A., Chue, H., Padilla, A., y Barahona, L. (4 de diciembre de 2011). Estrés, ansiedad y depresión en magistrados de Lima, Perú . Recuperado el 02 de octubre de 2016, de http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S172646342011000400002&script=sci_arttext

Pérez Montejo, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. UPIICSA XVII,VII,50-51, 6.

Posada Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. CES Salud Pública, 66-73.

Sánchez Guzmán, J. A. (2013). Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanches Carrion durante el semestre 2013-I. Tesis Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Huacho-Perú.

Sanchez, F. C. (2011). EStrés laboral, satisfaccion en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis Universidad Abierta Interamenricana.

Vindel, A. C. (s.f.). Acerca de nosotros:Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés - S.E.A.S. Recuperado el 20 de Mayo de 2016, de Sitio web: Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés - S.E.A.S.: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

ANEXOS

ANEXO 1
BASE DE DATOS

N°	EDAD	GENERO	MODALIDAD DE CONTRATO	TIEMPO	AÑO	REMUNERACION	ENFERMEDAD	VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL																										VARIBLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																								
								1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	V1	D1	D2	D3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	V2	D1	D2
1	0	2	1	4	2008	1,800.00	LA VISTA Y EL COLESTER	5	3	3	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	3	2	3	2	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4
2	0	1	1	3	2015	2,200.00	NINGUNO	3	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	4	2	2	1	2	4	3	3	4	4	2	4	5	3	5	2	3	3	2	1	5	1	3	1	1	2	4	3	3	2
3	0	1	1	1	2016	0.00	NINGUNA	5	3	1	2	5	3	1	2	4	1	1	1	1	3	1	1	4	3	1	3	2	3	2	3	2	2	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	3
4	38	1	1	4	0	2,000.00	GATROINTESTINALES	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	1	3	4	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
5	36	2	1	4	2009	1,800.00	-	3	2	1	1	4	3	1	1	5	4	2	2	1	1	1	1	4	1	1	4	4	4	2	2	2	3	4	5	4	4	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	0	2	1	4	0	1,200.00	NINGUNO	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2
7	35	2	1	4	2008	1,000.00	problemas de la columna, do	3	3	3	2	4	3	3	1	5	2	2	1	3	4	2	1	3	2	1	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
8	40	1	1	4	2008	850.00	MIGRAÑA ESTRES	3	3	2	3	3	5	3	**1**	5	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	5	2	2	3	3	2	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
9	42	2	1	4	0	2,200.00	ESTRES DOLOR DE CABE	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	5	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	3	3
10	53	2	1	4	0	1,800.00	DIGESTIVOS	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	3
11	51	2	1	4	0	1,100.00	COLESTEROL ALTO	3	3	4	4	3	4	4	3	4	1	3	3	2	1	1	3	4	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
12	30	2	1	4	2008	981.00	NO	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	2	5	5	4	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
13	0	1	1	4	2008	0.00	NINGUNA	5	3	1	2	5	3	1	2	4	1	1	1	1	3	1	1	4	3	1	3	2	3	2	3	2	2	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	3
14	0	2	1	4	2008	1,800.00	LA VISTA	5	3	3	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	3	2	3	2	3	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5	4	5	4
15	42	2	2	3	0	1,000.00	VISTA	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2
16	39	2	2	4	0	1,000.00	-	4	3	3	3	4	5	3	3	5	1	2	2	1	3	3	2	4	3	2	3	1	3	3	4	2	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
17	0	2	2	2	2016	8,000.00	MIOPIA, ANCIEDAD INSOM	5	2	1	1	4	5	1	1	3	1	1	3	2	2	1	1	4	3	1	4	4	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	0	2	2	4	2008	1,200.00	NINGUNA	5	3	2	1	3	3	1	1	5	1	3	3	4	1	1	1	5	1	1	5	5	4	3	2	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	3	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4
19	56	2	2	4	2008	1,000.00	NINGUNO	5	5	1	3	5	1	1	5	4	1	1	1	3	1	1	5	5	1	1	4	5	4	3	3	2	4	4	5	5	4	5	2	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	3	4	4	4
20	56	2	2	4	2010	1,000.00	NINGUNO	1	1	1	3	5	3	1	1	5	1	1	1	2	3	1	1	4	5	1	5	5	5	3	2	2	4	4	4	3	4	5	2	5	5	3	1	2	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	4	3	3	2
21	0	2	2	4	0	1,000.00	-	3	2	1	5	5	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	5	5	5	3	3	2	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4
22	58	1	2	3	0	8,000.00	-	1	2	1	3	5	4	1	1	5	1	1	1	1	3	2	1	5	4	1	5	5	5	3	2	2	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4
23	50	2	2	4	0	1,000.00	VISTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1
24	0	2	2	4	0	1,000.00	-	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	3	5	4	3	1	2	2	3	4	5	4	3	2	1	2	3	3	3	3
25	0	1	2	4	0	1,100.00	ESTRES	5	4	4	3	3	5	3	2	3	1	2	1	3	2	1	3	3	1	3	1	1	3	3	4	2	2	4	5	3	3	3	2	4	5	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	4	3	3	2
26	0	1	2	4	0	1,100.00	NINGUNO	4	1	1	1	5	5	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	4	3	1	4	2	5	2	2	2	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	3	1	1	1	4	4	5	2
27	35	1	2	4	2010	1,100.00	-	5	1	1	1	5	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1	1	4	3	1	4	4	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	29	2	3	1	2016	2,200.00	ninguno	3	2	1	1	4	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	4	2	4	2	2	1	2	3	4	2	4	3	5	5	5	4	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3
29	32	1	3	1	2016	1,500.00	carnocidad	5	1	1	1	4	3	1	2	4	3	1	1	1	3	1	1	3	2	1	3	2	4	2	2	2	2	4	4	3	4	3	2	5	5	4	5	3	2	2	2	2	4	1	3	1	1	2	4	3	4	2
30	0	1	3	1	0	0.00	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	0	1	3	1	2016	1,500.00	-	3	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	3	1	4	1	4	2	2	2	3	5	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	2	2	2	5	1	3	1	1	1	4	3	4	2
32	24	2	3	2	2013	1,800.00	-	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	3	1	4	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
33	30	1	3	2	2016	2,500.00	NINGUNO	2	2	2	2	5	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	36	2	3	2	2014	2,000.00	-	3	2	2	2	4	5	3	1	5	1	1	1	1	4	2	1	3	3	1	4	5	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4
35	28	1	3	1	0	0.00	-	3	3	1	2	4	3	1	2	5	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1	5	4	5	3	2	2	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4
36	35	2	3	1	2016	0.00	NADA	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	1	4	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	25	2	3	1	2016	2,000.00	NINGUNA	4	3	4	3	3	5	3	4	4	1	2	1	2	4	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
38	35	1	3	3	2012	1,500.00	LA VISTA Y EL COLESTER	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	25	1	3	1	2016	1,800.00	TIROIDES	3	2	1	1	4	3	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	3	4	2	5	2	2	2	2	2	4	1	2	1	1	2	3	3	3	2
40	34	1	3	1	2016	1,800.00	NO	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	43	1	3	1	2016	1,800.00	-	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	3	3	4	2	4	1	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	3	1	4	2	3	4	3	3	3
42	53	2	3	1	2015	1,000.00	-	3	4	2	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	2	3	4	2	4	2	4	3	4	2	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3
43	27	1	3	1	2016	1,500.00	-	3	3	1	2	4	3	1	2	5	1	2	3	1	4	1	1	2	2	1	5	4	5	3	2	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3	3	3
44	0	2	3	2	0	1,200.00	NINGUNO	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	2
45	0	1	3	3	2014	0.00	NINGUNA	5	3	1	2	5	3	1	2	4	1	1	1	1	3	1	1	4	3	1	3	2	3	2	3	2	2	5	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	3
46	0	1	3	2	0	0.00	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	0	1	3	1	2016	1,500.00	-	3	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	3	1	4	1	4	2	2	2	3	5	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	2	2	2	5	1	3	1	1	1	4	3	4	2
48	26	1	3	2	0	1,500.00	-	5	1	3	4	5	5	3	3	4	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	4	1	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	5	4	4	5	3
49	32	2	3	1	2016	2,000.00	NINGUNA	4	3	4	3	3	5	3	4	4	1	2	1	2	4	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
50	38	1	3	1	0	2,000.00	NINGUNA	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	2	1	3	4	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
51	37	2	3	1	2016	2,500.00	NINGUNA	4	3	4	3	3	5	3	4	4	1	2	1	2	4	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	1	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
52	0	1	3	1	2016	1,500.00	-	3	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	3	1	4	1	4	2	2	2	3	5	4	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	2	2	2	5	1	3	1	1	1	4	3	4	2
53	24	1	3	3	2013	1,800.00	-	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	3	1	4	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
54	32	2	3	2	2014	2,200.00	LA VISTA Y EL COLESTER	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	0	1	4	3	0	800.00	DEL CORAZON	5	5	1	4	2	5	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	1	4	1	1	3	2	3	2	2	5	4	2	4	4	2	5	5	3	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	3	2
56	0	2	4	2	0	1,200.00	CALVICIE	5	2	1	2	4	5	2	5	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	3	1	1	3	2	3	1	2	3	3	2	3	3	1	4	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	4	2	3	2
57	22	1	4	1	2016	800.00	MIOPIA, ANEMIA, GASTRIT	3	2	1	2	5	3	2	3	5	1	2	1	3	4	1	1	3	3	1	4	3	5	3	3	2	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
58	26	1	4	1	2016	1,000.00	NO	3	1	2	1	4	2	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	5	2	2	1	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3
59	0	1	4	1	0	1,250.00	NO	3	2	1	2	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	5	5	5	3	3	1	4	5	4	5	5	4	1	3	4	2	4	3	1	5	3	1	4	1	4	1	1	1	5	3	4	2
60	39	2	4	1	2016	1,500.00	NO	2	2	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	4	4	1	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4
61	36	1	4	1	0	1,300.00	GASTROINTESTINALES	4	3	2	3	2	5	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	4	1	1	4	5	5	3	3	2	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5
62	22	1	4	1	2016	1,000.00	-	3	3	2	1	4	3	2	1	4	1	1	1	1	2	1	1	5	3	1	5	3	3	2	2	2	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4
63	0	2	4	4	0	0.00	-	5	4	4	4	3	5	3	4	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	4	1	1	2	3	4	2	2	4	3	3	3	4	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1
64	24	2	4	1	2016	1,800.00	-	5	3	4	5	3	2	4	3	3	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	4
65	37	2	4	1	2015	1,160.00	CARDIACOS	3	3	3	3	5	4	3	3	4	1	2	1	2	1	2	2	4	3	3	4	5	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4
66	45	1	4	1	2015	1,200.00	NO	3	2	1	2	4	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	5	5	5	3	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
67	24	2	4	1	2016	1,200.00	PROBLEMAS DEL CORAZ(	4	2	2	1	4	1	1	1	5	3	3	3	5	2	3	1	3	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4
68	0	1	4	1	2016	1,800.00	HIPOTIROIDISMO	4	2	1	2	4	4	2	2	4	2	1	1	1	4	1	1	4	5	1	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
69	0	1	4	1	0	0.00	-	4	3	1	1	4	3	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	4	3	1	4	3	5	2	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
70	40	1	4	1	0	1,500.00	-	5	1	3	4	5	5	3	3	4	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	4	1	1	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	1	5	4	4	5	3
71	23	1	4	1	2016	0.00	NINGUNA	4	3	2	3	4	4	2	2	4	2	2	3	2	3	1	1	4	3	2	5	4	5	3	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
72	19	1	4	1	2016	800.00	-	3	3	1	1	5	2	1	4	4	1	1	2	1	5	1	1	4	4	2	5	4	5	3	3	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
73	0	1	4	1	2016	1,200.00	-	3	2	2	3	5	3	2	2	4	1	2	1	1	4	1	1	4	4	1	5	5	5	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4
74	20	2	4	1	2016	1,200.00	-	3	2	1	2	5	3	2	3	5	1	2	1	3	4	1	1	3	3	1	4	3	5	3	3	2	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
75	41	2	4	2	2015	1,200.00	-	4	2	2	1	4	1	1	1	5	3	3	3	5	2	3	1	3	2	1	5	5	5	3	2	3	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4
76	58	1	4	3	0	800.00	DEL CORAZON	5	5	1	4	2	5	1	3	3	1	1	1	1	3	1	2	3	1	4	1	1	3	2	3	2	2	5	4	2	4	4	2	5	5	3	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	3	3	2
77	0	1	4	2	0	800.00	NO	3	2	1	2	4	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	2	4	3	2	5	5	5	3	3	1	4	5	4	5	5	4	1	3	4	2	4	3	1	5	3	1	4	1	4	1	1	1	5	3	4	2
78	30	2	4	2	2015	1,200.00	NO	2	2	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	4	4	1	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4

Fuente: Encuesta SPSS 20. Elaboración propia

ANEXO 2
MATRIZ DE CONSISTENCIA

<table>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVO</th><th>HIPÓTESIS</th><th colspan="2">VARIABLES Y DIMENSIONES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>Problema general:

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?</td><td>Objetivo general:

Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016.</td><td>Hipótesis general:

Existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016.</td><td colspan="2">Variable 1: “Estrés laboral”</td><td rowspan="3">Tipo de investigación: APLICADA
Diseño de investigación: DESCRIPTIVO – CORRELACIONAL
Nivel de investigación: CORRELACIONAL
Población y muestra
– Población: Está compuesta por 142 trabajadores Administrativos de la Sede Mariscal Nieto - UNAM.
– Muestra: Para realizar el cálculo de la muestra se realizó una muestra piloto de 7% del total de la población, se utilizó una muestreo aleatorio simple para calcular la muestra que dio como resultado 78 administrativos en la sede Mariscal Nieto de la UNAM.
Técnicas e instrumentos de recolección de datos
– Técnicas: Para el estrés y el desempeño laboral la técnica será la encuesta.
– Instrumentos: Se utilizará la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, que se aplicará al personal administrativo que labora en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.
Validación y confiabilidad de los instrumentos
– Validación del instrumento será mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionará el cuestionario de criterio.
– La prueba de confiabilidad se realizará a través de una muestra piloto con unidades de estudios similares, con el fin de adiestrarse en la práctica de la recolección de datos, ajustar el instrumento y otorgarle confiabilidad al instrumento.
Métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos
– Para el procesamiento y ordenamiento de datos de ambas variables se utilizarán cuadros de frecuencia, gráficos de barras y diagramas de dispersión.
– Para probar las hipótesis de investigación se utilizará la prueba estadística CHI - CUADRADO.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Problema específicos:

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?
5. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?</td><td rowspan="2">Objetivo específicos:

1.Determinar el nivel de relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
2.Determinar el nivel de relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
3.Determinar el nivel de relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
4.Determinar el nivel de relación que existe el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016
5.Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.</td><td rowspan="2">Hipótesis específicas:

1.Existe relación entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
2.Existe relación entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
3.Existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
4.Existe relación entre el estrés laboral y el desempeño de la función del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
5.Existe relación entre el estrés laboral y las características individuales del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.</td><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td></tr>
<tr><td>Cansancio emocional</td><td>• Desgaste
• Fatiga</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Despersonalización</td><td>• Frialdad emocional</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>Realización personal</td><td>• Clima laboral
• Capacidad bajo presión</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td colspan="2">Variable 2: “Desempeño laboral”</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Dimensiones</td><td>Indicadores</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>desempeño de la función</td><td>• Producción
• Calidad
• Conocimiento del trabajo
• Cooperación</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td>Características individuales</td><td>• Comprensión de situaciones
• Creatividad
• Capacidad de realización</td><td></td></tr>
</table>

Fuente: Informe de tesis- Elaboración propia

ANEXO 3
CUESTIONARIO DE ENCUESTA DEL ESTRÉS LABORAL

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO				ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO				AÑO
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	
	1. Femenino **2.** Masculino		1. D.L. 276 2. D.L. 1057 3. D.L. 276 Inversiones 4. locación de servicio				1. 0 a 1 año 2. 1 a 2 años 3. 2 a 3 años 4. Más de 4 años				

INSTRUCCIONES:

1. A continuación, encontrara 22 ÍTEMS acerca de su trabajo y sus sentimientos en él.
2. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente.
3. No existen respuestas mejores o peores.
4. La respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.
5. Responda con una (x) en la columna que corresponda a la escala escogida.

DIMENCIONES		ÍTEMS	RESPUESTAS				
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
Cansancio emocional	Desgaste	1. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
		2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
		3. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.					
		4. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
		5. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
	Fatiga	6. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
		7. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
		8. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.					
Despersonalización	Frialdad emocional	9. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo.					
		10. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales.					
		11. Siento que mi trato con la gente es más duro.					
		12. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
		13. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiendo profesionalmente).					
		14. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
		15. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.					
Realización personal	Clima laboral	16. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.					
		17. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir).					
		18. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
		19. Me siento frustrado por mi trabajo.					
		20. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
	Capacidad bajo presión	21. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente.					
		22. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN…

ANEXO 4
CUESTIONARIO DE ENCUESTA DEL DESEMPEÑO LABORAL

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO				ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO				AÑO	REMUNERACIÓN MENSUAL
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4		
	1. Femenino 2. Masculino		1. D.L. 276 2. D.L. 1057 3. D.L. 276 Inversiones **4.** Locación de servicio				1. 0 a 1 año 2. 1 a 2 años 3. 2 a 3 años 4. Más de 4 años					

INSTRUCCIONES:

1. A continuación se presentan 22 Ítems, lea con atención cada uno de ellos. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su nivel de frecuencia.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en SU experiencia de trabajo, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún Ítem sin ser respondido
4. Responda con sinceridad, este cuestionario de encueta es estrictamente confidencial

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
Desempeño de la Función	Producción	1. Logro las metas establecidas para las funciones asignadas.					
		2. Realizo mis actividades en el tiempo establecido.					
		3. Me destaco porque voy más allá de las metas establecidas por mis actividades.					
	Calidad	4. Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez.					
		5. Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo.					
		6. Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.					
	Conocimiento del trabajo	7. Conozco las tareas y funciones que debo realizar.					
		8. Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.					
		9. Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.					
		10. Manejo correctamente el material, softwares, técnicas requeridos para realizar mi trabajo.					
	Cooperación	11. Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.					
		12. Trabajo en equipo con mis compañeros.					
		13. Contribuyo a los logros de la institución.					
Características individuales	Comprensión de situaciones	14. Tengo capacidad de intuición de problemas.					
		15. Tengo capacidad de aprender la esencia de un problema.					
		16. Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral.					
	Creatividad	17. Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.					
		18. Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición.					
		19. Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo.					
	Capacidad de Realización	20. Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.					
		21. Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.					
		22. Planifico mis actividades con anticipación.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN…

ANEXO 5
FICHAS DE VALIDACIÓN

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ESTRÉS LABORAL "INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA, FELICIA MIRIAN GONZALES LLANEZA".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Mariano Jorge Romaín Fuentes	**DNI N°**	04408315
Dirección domiciliaria:	Calle Ayacucho N° 314	**Teléfono/Celular:**	953664772
Título profesional	Abogado		
Grado Académico:			
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: Moquegua 20 de Julio 2016

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ESTRÉS LABORAL "INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA, FELICIA MIRIAN GONZALES LLANEZA".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																		X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Alejandro Ventura Apaza	**DNI N°**	29301488
Dirección domiciliaria:	Calle José Olaya 237	**Teléfono/Celular:**	995074040
Título profesional	Economista		
Grado Académico:	Titulado		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: .....

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ESTRÉS LABORAL "INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA, FELICIA MIRIAN GONZALES LLANEZA".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																	X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																	X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 86.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Jannette Gladys Quilla Butron	**DNI N°**	04439066
Dirección domiciliaria:	Urbs. San Bernave D-12	**Teléfono/Celular:**	948992424
Título profesional	Ing. Economico		
Grado Académico:	Ing. Economico.		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: Moquegua, 25 de Agosto del 2016

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ESTRÉS LABORAL "INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA, FELICIA MIRIAN GONZALES LLANEZA".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																	X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Julio César Zeballos Salazar	**DNI N°**	40845289
Dirección domiciliaria:	Calle I10 Nº 582	**Teléfono/Celular:**	956807777
Título profesional	Abogado		
Grado Académico:			
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: Moq. 20 julio del 2016

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.1. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ESTRÉS LABORAL "INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA, FELICIA MIRIAN GONZALES LLANEZA".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Pamela Ines Cardoso Linares	**DNI N°**	40820179
Dirección domiciliaria:	Agrupamiento Coronel Inclán C-22	**Teléfono/Celular:**	945156096
Título profesional	Ing. Economico		
Grado Académico:			
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: Moquegua 29 de Agosto del 2016

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL, APLICADO POR "CHOQUE GALINDO".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Alejandro Ventura Ayaza	**DNI N°**	29301488
Dirección domiciliaria:	Calle José Olaya 237	**Teléfono/Celular:**	995074040
Título profesional	Economista		
Grado Académico:	Titulado		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: .....

FICHA DE VALIDACION
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL, APLICADO POR "CHOQUE GALINDO".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	FABIOLA MELIZA AMAYA SANTIVAÑEZ	**DNI N°**	45368033
Dirección domiciliaria:	Calle 110 494	**Teléfono/Celular:**	
Título profesional	INGENIERO COMERCIAL		
Grado Académico:			
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: .....

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL, APLICADO POR "CHOQUE GALINDO".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	FABIOLA MELIZA AMAYA SANTIVAÑEZ	**DNI N°**	45368033
Dirección domiciliaria:	Calle 110 404	**Teléfono/Celular:**	
Título profesional	INGENIERO COMERCIAL		
Grado Académico:			
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: .....

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL, APLICADO POR "CHOQUE GALINDO".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98.5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena (e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	Clelia Priscila Gomez Cardozana	**DNI N°**	46268525
Dirección domiciliaria:	San Antonio el Paraiso Mz J lote 8	**Teléfono/Celular:**	963536857
Título profesional	Abogada		
Grado Académico:			
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: .....

FICHA DE VALIDACION

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

DATOS GENERALES

TITULO DE INVESTIGACION: "Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"

1.2. NOMBRE DE LOS INSTRUMENTOS A MOTIVO DE EVALUACION: ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL, APLICADO POR "CHOQUE GALINDO".

ASPECTOS DE LA VALIDACION:

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables															X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.															X					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación															X					
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																X				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																	X			
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular (d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	DANIELA T. GUERRERO CAIRO	**DNI N°**	70435607
Dirección domiciliaria:	JR. AYACUCHO N° 679	**Teléfono/Celular:**	953713841
Título profesional	ABOGADO		
Grado Académico:	ABOGADO		
Mención:			

Firma

Lugar y fecha: MOQUEGUA, 25 DE AGOSTO 2016

ANEXO 6
TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS ÍTEMS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

ÍTEM 1: Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	2,6	2,6	2,6
	CASI NUNCA	4	5,1	5,1	7,7
	ALGUNA VECES	33	42,3	42,3	50,0
	CASI SIEMPRE	16	20,5	20,5	70,5
	SIEMPRE	23	29,5	29,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 2: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	12	15,4	15,4	15,4
	CASI NUNCA	22	28,2	28,2	43,6
	ALGUNA VECES	31	39,7	39,7	83,3
	CASI SIEMPRE	10	12,8	12,8	96,2
	SIEMPRE	3	3,8	3,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 3: Siento que tratar todo el día con la gente me cansa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	35	44,9	44,9	44,9
	CASI NUNCA	13	16,7	16,7	61,5
	ALGUNA VECES	18	23,1	23,1	84,6
	CASI SIEMPRE	11	14,1	14,1	98,7
	SIEMPRE	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 4: Siento que mi trabajo me está desgastando

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	24	30,8	30,8	30,8
	CASI NUNCA	18	23,1	23,1	53,8
	ALGUNA VECES	22	28,2	28,2	82,1
	CASI SIEMPRE	12	15,4	15,4	97,4
	SIEMPRE	2	2,6	2,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 5: Me siento muy enérgico en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	5	6,4	6,4	6,4
Válidos	ALGUNA VECES	16	20,5	20,5	26,9
	CASI SIEMPRE	36	46,2	46,2	73,1
	SIEMPRE	21	26,9	26,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	
	CASI NUNCA	5	6,4	6,4	6,4

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 6: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	13	16,7	16,7	16,7
	CASI NUNCA	7	9,0	9,0	25,6
	ALGUNA VECES	26	33,3	33,3	59,0
	CASI SIEMPRE	14	17,9	17,9	76,9
	SIEMPRE	18	23,1	23,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 7: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	35	44,9	44,9	44,9
	CASI NUNCA	12	15,4	15,4	60,3
	ALGUNA VECES	24	30,8	30,8	91,0
	CASI SIEMPRE	6	7,7	7,7	98,7
	SIEMPRE	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 8: Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	29	37,2	37,2	37,2
	CASI NUNCA	14	17,9	17,9	55,1
	ALGUNA VECES	19	24,4	24,4	79,5
	CASI SIEMPRE	14	17,9	17,9	97,4
	SIEMPRE	2	2,6	2,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 9: Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	4	5,1	5,1	6,4
	ALGUNA VECES	16	20,5	20,5	26,9
	CASI SIEMPRE	35	44,9	44,9	71,8
	SIEMPRE	22	28,2	28,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

ÍTEM 10: Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	54	69,2	69,2	69,2
	CASI NUNCA	8	10,3	10,3	79,5
	ALGUNA VECES	9	11,5	11,5	91,0
	CASI SIEMPRE	6	7,7	7,7	98,7
	SIEMPRE	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 11: Siento que mi trato con la gente es más duro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	38	48,7	48,7	48,7
	CASI NUNCA	23	29,5	29,5	78,2
	ALGUNA VECES	13	16,7	16,7	94,9
	CASI SIEMPRE	4	5,1	5,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 12: Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	45	57,7	57,7	57,7
	CASI NUNCA	13	16,7	16,7	74,4
	ALGUNA VECES	15	19,2	19,2	93,6
	CASI SIEMPRE	5	6,4	6,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 13: Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiendo profesionalmente).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	42	53,8	53,8	53,8
	CASI NUNCA	11	14,1	14,1	67,9
	ALGUNA VECES	15	19,2	19,2	87,2
	CASI SIEMPRE	7	9,0	9,0	96,2
	SIEMPRE	3	3,8	3,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 14: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	18	23,1	23,1	23,1
	CASI NUNCA	8	10,3	10,3	33,3
	ALGUNA VECES	21	26,9	26,9	60,3
	CASI SIEMPRE	22	28,2	28,2	88,5
	SIEMPRE	9	11,5	11,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 15: Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	50	64,1	64,1	64,1
	CASI NUNCA	9	11,5	11,5	75,6
	ALGUNA VECES	13	16,7	16,7	92,3
	CASI SIEMPRE	6	7,7	7,7	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

.**ÍTEM 16: Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	48	61,5	61,5	61,5
	CASI NUNCA	12	15,4	15,4	76,9
	ALGUNA VECES	10	12,8	12,8	89,7
	CASI SIEMPRE	6	7,7	7,7	97,4
	SIEMPRE	2	2,6	2,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 17: Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	2,6	2,6	2,6
	CASI NUNCA	7	9,0	9,0	11,5
	ALGUNA VECES	26	33,3	33,3	44,9
	CASI SIEMPRE	34	43,6	43,6	88,5
	SIEMPRE	9	11,5	11,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 18: Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	19	24,4	24,4	24,4
	CASI NUNCA	13	16,7	16,7	41,0
	ALGUNA VECES	30	38,5	38,5	79,5
	CASI SIEMPRE	9	11,5	11,5	91,0
	SIEMPRE	7	9,0	9,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 19: Me siento frustrado por mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	48	61,5	61,5	61,5
	CASI NUNCA	6	7,7	7,7	69,2
	ALGUNA VECES	11	14,1	14,1	83,3
	CASI SIEMPRE	12	15,4	15,4	98,7
	SIEMPRE	1	1,3	1,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

ÍTEM 20: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	8	10,3	10,3	10,3
	CASI NUNCA	2	2,6	2,6	12,8
	ALGUNA VECES	20	25,6	25,6	38,5
	CASI SIEMPRE	24	30,8	30,8	69,2
	SIEMPRE	24	30,8	30,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia.

ÍTEM 21: Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	14	17,9	17,9	17,9
	CASI NUNCA	11	14,1	14,1	32,1
	ALGUNA VECES	18	23,1	23,1	55,1
	CASI SIEMPRE	13	16,7	16,7	71,8
	SIEMPRE	22	28,2	28,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 22: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	2,6	2,6	2,6
	CASI NUNCA	5	6,4	6,4	9,0
	ALGUNA VECES	22	28,2	28,2	37,2
	CASI SIEMPRE	22	28,2	28,2	65,4
	SIEMPRE	27	34,6	34,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ANEXO 7
TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS ÍTEMS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

ÍTEM 1: Logro las metas establecidas para las funciones asignadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	1	1,3	1,3	2,6
	ALGUNA VECES	14	17,9	17,9	20,5
	CASI SIEMPRE	36	46,2	46,2	66,7
	SIEMPRE	26	33,3	33,3	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 2: Realizo mis actividades en el tiempo establecido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	3	3,8	3,8	5,1
	ALGUNA VECES	20	25,6	25,6	30,8
	CASI SIEMPRE	37	47,4	47,4	78,2
	SIEMPRE	17	21,8	21,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 3: Me destaco porque voy más allá de las metas establecidas por mis actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	8	10,3	10,3	11,5
	ALGUNA VECES	29	37,2	37,2	48,7
	CASI SIEMPRE	33	42,3	42,3	91,0
	SIEMPRE	7	9,0	9,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 4: Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	3	3,8	3,8	5,1
	ALGUNA VECES	19	24,4	24,4	29,5
	CASI SIEMPRE	36	46,2	46,2	75,6
	SIEMPRE	19	24,4	24,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 5: Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	ALGUNA VECES	21	26,9	26,9	28,2
	CASI SIEMPRE	38	48,7	48,7	76,9
	SIEMPRE	18	23,1	23,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 6: Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	9,0	9,0	9,0
	CASI NUNCA	17	21,8	21,8	30,8
	ALGUNA VECES	23	29,5	29,5	60,3
	CASI SIEMPRE	20	25,6	25,6	85,9
	SIEMPRE	11	14,1	14,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 7: Conozco las tareas y funciones que debo realizar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	1	1,3	1,3	2,6
	ALGUNA VECES	17	21,8	21,8	24,4
	CASI SIEMPRE	20	25,6	25,6	50,0
	SIEMPRE	39	50,0	50,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 8: Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	2	2,6	2,6	3,8
	ALGUNA VECES	7	9,0	9,0	12,8
	CASI SIEMPRE	18	23,1	23,1	35,9
	SIEMPRE	50	64,1	64,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 9: Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	1,3	1,3	1,3
	CASI NUNCA	6	7,7	7,7	9,0
	ALGUNA VECES	18	23,1	23,1	32,1
	CASI SIEMPRE	31	39,7	39,7	71,8
	SIEMPRE	22	28,2	28,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 10: Manejo correctamente el material, softwares, técnicas requeridos para realizar mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	6,4	6,4	6,4
	CASI NUNCA	4	5,1	5,1	11,5
	ALGUNA VECES	14	17,9	17,9	29,5
	CASI SIEMPRE	31	39,7	39,7	69,2
	SIEMPRE	24	30,8	30,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 11: Comparto los recursos disponibles sin ningún problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	5,1	5,1	5,1
	CASI NUNCA	10	12,8	12,8	17,9
	ALGUNA VECES	16	20,5	20,5	38,5
	CASI SIEMPRE	21	26,9	26,9	65,4
	SIEMPRE	27	34,6	34,6	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 12: Trabajo en equipo con mis compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	6,4	6,4	6,4
	CASI NUNCA	11	14,1	14,1	20,5
	ALGUNA VECES	14	17,9	17,9	38,5
	CASI SIEMPRE	11	14,1	14,1	52,6
	SIEMPRE	37	47,4	47,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 13: Contribuyo a los logros de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	6,4	6,4	6,4
	CASI NUNCA	8	10,3	10,3	16,7
	ALGUNA VECES	14	17,9	17,9	34,6
	CASI SIEMPRE	14	17,9	17,9	52,6
	SIEMPRE	37	47,4	47,4	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 14: Tengo capacidad de intuición de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	7,7	7,7	7,7
	CASI NUNCA	12	15,4	15,4	23,1
	ALGUNA VECES	17	21,8	21,8	44,9
	CASI SIEMPRE	29	37,2	37,2	82,1
	SIEMPRE	14	17,9	17,9	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 15: Tengo capacidad de aprehender la esencia de un problema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	8	10,3	10,3	10,3
	CASI NUNCA	11	14,1	14,1	24,4
	ALGUNA VECES	19	24,4	24,4	48,7
	CASI SIEMPRE	25	32,1	32,1	80,8
	SIEMPRE	15	19,2	19,2	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 16: Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	5,1	5,1	5,1
	CASI NUNCA	8	10,3	10,3	15,4
	ALGUNA VECES	9	11,5	11,5	26,9
	CASI SIEMPRE	18	23,1	23,1	50,0
	SIEMPRE	39	50,0	50,0	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 17: Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	19	24,4	24,4	24,4
	CASI NUNCA	4	5,1	5,1	29,5
	ALGUNA VECES	23	29,5	29,5	59,0
	CASI SIEMPRE	21	26,9	26,9	85,9
	SIEMPRE	11	14,1	14,1	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 18: Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	10	12,8	12,8	12,8
Válidos	CASI NUNCA	3	3,8	3,8	16,7
	ALGUNA VECES	24	30,8	30,8	47,4
	CASI SIEMPRE	25	32,1	32,1	79,5
	SIEMPRE	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	
	NUNCA	10	12,8	12,8	12,8

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 19: Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	20	25,6	25,6	25,6
	CASI NUNCA	3	3,8	3,8	29,5
	ALGUNA VECES	19	24,4	24,4	53,8
	CASI SIEMPRE	26	33,3	33,3	87,2
	SIEMPRE	10	12,8	12,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 20: Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	23	29,5	29,5	29,5
	CASI NUNCA	9	11,5	11,5	41,0
	ALGUNA VECES	15	19,2	19,2	60,3
	CASI SIEMPRE	21	26,9	26,9	87,2
	SIEMPRE	10	12,8	12,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 21: Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	17	21,8	21,8	21,8
	CASI NUNCA	9	11,5	11,5	33,3
	ALGUNA VECES	13	16,7	16,7	50,0
	CASI SIEMPRE	23	29,5	29,5	79,5
	SIEMPRE	16	20,5	20,5	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ÍTEM 22: Planifico mis actividades con anticipación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI NUNCA	3	3,8	3,8	3,8
	ALGUNA VECES	17	21,8	21,8	25,6
	CASI SIEMPRE	34	43,6	43,6	69,2
	SIEMPRE	24	30,8	30,8	100,0
	Total	78	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta. Elaboración propia

ANEXO 8
CARTA DE Oficina de RR. HH. - UNAM

PERÚ | MINEDU | SUNEDU | UNAM | DIGA | ORH

"Año de la consolidacion del Mar de Grau"

Moquegua. 06 de Mayo del 2016.

CARTA N° 010-2016-QRH/DIGA/UNAM

SEÑORITA:
ROSSMERY CANDY VILLEGAS HUAMÁN
PRESENTE.

REFERENCIA: SOLICITUD S/N

Por intermedio del presente me dirijo ante Ud., para saludarla cordialmente y en atención al documento de referencia, se le autoriza la realización del estudio de tesis; así mismo es que se remite el Informe N° 540-2016/UADP/ORH/DIGA/UNAM emitido por el Encargado de la Unidad de Administración de Personal (08 Folios), en la cual se adjunta la relación actual del personal administrativo que labora en la Universidad Nacional de Moquegua (D. Leg. 276, D. Leg. 1057 - CAS, D. Leg. 276 - Inversiones y Locación de Servicios).

Atentamente.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
DR. JOSE LUIS MORALES ROCHA
Jefe de la Oficina de Recursos Humanos

JLMR/ORH-DIGA
C.c.Archivo