

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS,
ANDAHUAYLAS, 2023**

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración de Empresas

Presentado por:

MARJORIE GUERREROS LLACCTARIMAY

Andahuaylas, Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS,
ANDAHUAYLAS, 2023**

MARJORIE CUERREROS LLACCTARIMAY

Asesor:

Dr. Julio César Machaca Mamani

Andahuaylas, Perú

2024



ANEXO 22

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el local académico de Ccoyahuacho de la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en la Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo, de la provincia de Andahuaylas, siendo las 16:00 horas del día 06 del mes de JUNIO del año dos mil 2024, en atención a la Resolución Decanal

N° 357-2024-UNAJMA/FCE-D, se reunieron el

y DR. JOAQUÍN MACHACA REJAS presidente,

y DR. JOHN PETER ACUIRE LANDA secretario

y DRA. DELMA DIANA REYNOSO CANCANI vocal, integrantes del

jurado evaluador del informe final de tesis titulado:

EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, 2023

cuyo autor(a) es el(la) Bachiller en Administración de Empresas

MARTORIE GURRELOS LACCTARIMAY; cuyo asesor es

el DR. JILIO CÉSAR MACHACA MAMANI, con el propósito de

proceder a la exposición y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación de la tesis, el jurado evaluador ACORDÓ:

APROBAR por UNANIMIDAD, al(la) Bachiller en

Administración de Empresas MARTORIE GURRELOS LACCTARIMAY,

obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
<u>13</u>	<u>TRECE</u>	<u>REGULAR</u>

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Dr. Joaquín Machaca Rejas
D.CENTE

(Grado académico, título profesional, Nombres y apellidos)
Presidente del jurado evaluador



Dr. John Peter Acuire Landa
(Grado académico, título profesional, Nombres y apellidos)
Secretario del jurado evaluador



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
D.CENTE

Dra. Delma Diana Reynoso Cancani
(Grado académico, título profesional, Nombres y apellidos)
Vocal del jurado evaluador



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
CONSTANCIA DE FILTRO DE SIMILITUD
N° 021-2024-UNAJMA-FCE-UI/D

Quienes suscriben:

COMISIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA;

Hacen constar,

Que, la tesis denominada: El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023, presentada por la Bachiller MARJORIE GUERREROS LLACCTARIMAY, cuyo asesor es el Dr. Julio César Machaca Mamani, fue sometida al testeo de reporte de similitud, a través del software antiplagio Turnitin, encontrándose con un porcentaje de similitud del (21%), el mismo que según el Art. 50. literal h. del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAJMA, se encuentra en el rango de *no más del 30% de similitud (...)*.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

San Jerónimo, 21 de setiembre de 2024.

(Mgtr. Grecia Valverde Mamani)
Directora de la Unidad de Investigación de la FCE

(Mgtr. Rogelio Domingo Cahuana Tapia)
Miembro de la Comisión de la UI-FCE

(Mgtr. Juliana Mendoza Valenzuela)
Miembro de la Comisión de la UI-FCE



NOMBRE DEL TRABAJO

**EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DES
EMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADM
INISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACI
O**

AUTOR

**MARJORIE GUERREROS LLACCTARIMA
Y**

RECuento DE PALABRAS

22272 Words

RECuento DE CARACTERES

122335 Characters

RECuento DE PÁGINAS

93 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.2MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 22, 2024 10:49 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 22, 2024 10:51 PM GMT-5

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)


Marjorie Guerreros Llacctarima
70790490

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Dr. Julio César Melchaca Mamani
DOCENTE - CLAD 00224



● **21% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.unajma.edu.pe Internet	11%
2	hdl.handle.net Internet	7%
3	repositorio.uandina.edu.pe Internet	<1%
4	repositorio.unamba.edu.pe Internet	<1%
5	Gutierrez Ortiz, Ana Alejandra. "Diagnostico del proceso de transferenc... Publication	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.unaj.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.unc.edu.pe Internet	<1%

Marjorie Guerrero Uaccharimay
70790490

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDA

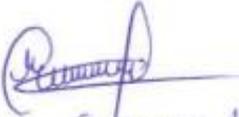
 Dr. Juan Cesar Machaca Mamani
 DOCENTE - CIAD 001...

Descripción general de fuentes

Reporte de similitud



9	1library.co Internet	<1%
10	repositorio.upagu.edu.pe Internet	<1%
11	repositorio.upn.edu.pe Internet	<1%
12	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet	<1%


Jorge Guerrero Uccatamay
70790490

 UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Dr. Víctor Pacheco Mamaní
DOCENTE CLAD 0022

DEDICATORIA

A Dios por sostenerme hasta ahora y darme fortaleza en mi caminar, mi familia por su perdurable amor y absoluto apoyo. A mi hijita Itzel, por constituirse en el motor y motivo para salir adelante, así como a mi esposo por estar en los momentos tristes y alegres de mi vida, también a mis amistades por estar allí, escuchándome y a todos lo que confiaron y creyeron que podría lograrlo, al final quedo, agradecida a todas aquellas personas que se cruzaron en vida y me dejaron buenos consejos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por la sabiduría y entendimiento que me transmitió para hacer posible la elaboración de este estudio.

Al asesor de tesis Dr. Julio César Machaca Mamani por su entusiasmo y templanza y paciencia en apoyarme en este proceso de alcanzar mis objetivos personales.

A los miembros del jurado evaluador Dr. Joaquin Machaca Rejas en calidad de presidente, Dr. John Peter Aguirre Landa, secretario y la Dra. Delma Diana Reynoso Canicani, vocal por sus aportes, revisiones y correcciones realizadas a la tesis a fin de perfeccionar cada vez más.

A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, de la provincia de Andahuaylas, por su predisposición y contribución en calidad de encuestados con la presente investigación.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAJMA, se realizó la presente tesis, para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, cuyo título es: El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2023, el objetivo general fue determinar la correlación entre el estrés y el desempeño laboral al interior de la citada universidad en 2023. En el presente trabajo se estableció la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, los mismos que posteriormente fueron procesados y detallados en los resultados, conclusiones y recomendaciones.

Durante el proceso de investigación, se ha observado que el estrés puede afectar negativamente la concentración, el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. También se ha identificado estrategias efectivas para reducir el estrés y mejorar el desempeño laboral. Estas incluyen la implementación de programas de bienestar, la promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, así como el fomento de una comunicación abierta y apoyo mutuo dentro del entorno laboral.

Además, se llevó a cabo una encuesta exhaustiva dirigida a todo el personal administrativo de la universidad. Esta técnica incluyó preguntas diseñadas para evaluar varios aspectos del estrés, como las fuentes de estrés más comunes, los síntomas físicos y emocionales asociados y las estrategias de afrontamiento empleadas. En suma, la investigación permite comprender la importancia de cuidar y promover el bienestar de los trabajadores administrativos al interior de la Universidad Nacional José María Arguedas. Con esta información.

Finalmente, la investigación permite dar a conocer los resultados que servirán para que los directivos encaminen mejores decisiones en relación al personal; quien es pieza fundamental, siendo al mismo tiempo, sustento teórico para futuros estudios.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	viii
AGRADECIMIENTO.....	ix
PRESENTACIÓN.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	19
1.1. Planteamiento del problema.....	19
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1.Problema general.....	21
1.2.2.Problemas específicos.....	21
1.3. Delimitación del problema.....	21
1.3.1.Delimitación espacial.....	21
1.3.2.Delimitación temporal.....	21
1.3.3.Delimitación teórica.....	21
1.4. Justificación.....	22
1.4.1.Justificación teórica – científica.....	22
1.4.2.Justificación práctica.....	22
1.4.3.Justificación metodológica.....	23
1.5. Objetivos.....	23
1.5.1.Objetivo general.....	23
1.5.2.Objetivos específicos.....	23
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1.Antecedentes internacionales.....	24
2.1.2.Antecedentes nacionales.....	26
2.2. Marco teórico.....	29
2.2.1.Estrés.....	29
2.2.2.Desempeño laboral.....	35
2.2.3.Marco conceptual.....	41
2.2.4.Marco histórico.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1. Hipótesis.....	47

3.1.1. Hipótesis general.....	47
3.1.2. Hipótesis específicas.....	47
3.2. Variables	47
3.3. Operacionalización de variables	48
3.4.1. Enfoque de la investigación	49
3.4.2. Método de la investigación.....	49
3.4.3. Tipo de investigación.....	49
3.4.4. Nivel de investigación.....	49
3.4.5. Diseño de investigación	50
3.5. Población y muestra.....	50
3.5.1. Población.....	50
3.5.2. Muestra.....	51
3.5.3. Criterios de inclusión y exclusión	51
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
3.6.1. Técnica.....	52
3.6.2. Instrumento.....	52
3.7. Métodos de análisis de datos	53
3.7.1. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)	53
3.7.2. Alfa de Cronbach.....	53
3.7.3. Coeficiente de correlación (rho Spearman).....	54
3.7.4. Distribución de frecuencias	55
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1. Resultados de la investigación	56
4.1.1. Fiabilidad (alfa de Cronbach).....	56
4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación.....	57
4.2. Contratación estadística de hipótesis	68
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	72
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de personal administrativo	51
Tabla 2: Escala tipo Likert	52
Tabla 3: Rangos de confiabilidad de un instrumento.....	53
Tabla 4: Valores rho de Spearman.....	54
Tabla 5: Fiabilidad del instrumento de la variable estrés.....	56
Tabla 6: Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral.....	56
Tabla 7: Resultados del género de trabajadores.....	57
Tabla 8: Resultados del estado civil	58
Tabla 9: Resultado del cargo de los trabajadores	59
Tabla 10: Resultado del nivel de la variable estrés	60
Tabla 11: Frecuencias de la dimensión factores ambientales.....	61
Tabla 12: Frecuencias de la dimensión factores organizacionales	62
Tabla 13: Resultados de frecuencias de la dimensión factores personales.....	63
Tabla 14: Resultados de frecuencias de la variable desempeño laboral	64
Tabla 15: Resultados de frecuencias de la dimensión eficiencia	65
Tabla 16: Resultados de frecuencias de la dimensión eficacia	66
Tabla 17: Resultados de frecuencias de la dimensión competencias laborales	67
Tabla 18: Resultados contrastados de hipótesis general	68
Tabla 19: Resultados contrastados de hipótesis específica 1	69
Tabla 20: Resultados contrastados de hipótesis específica 2.....	70
Tabla 21: Resultados contrastados de hipótesis específica 3.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relación entre el estrés y el desempeño	34
Figura 2: Organigrama de la Universidad Nacional José maría Arguedas.....	46
Figura 3: Esquema del diseño correlacional.....	50
Figura 4: Resultados del género de trabajadores.....	57
Figura 5: Resultados del estado civil	58
Figura 6: Resultado del nivel de grado de instrucción de trabajadores	59
Figura 7: Resultado del nivel de la variable estrés	60
Figura 8: Frecuencias de la dimensión factores ambientales.....	61
Figura 9: Frecuencias de la dimensión factores organizacionales	62
Figura 10: Resultados de frecuencias de la dimensión factores personales.....	63
Figura 11: Resultados de frecuencias de la variable desempeño laboral	64
Figura 12: Resultados de frecuencias de la dimensión eficiencia	65
Figura 13: Resultados de frecuencias de la dimensión eficacia.....	66
Figura 14: Resultados de frecuencias de la dimensión competencias laborales	67

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación	83
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	85
Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos	86
Anexo 04: Instrumento de recojo de datos	89
Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto	91
Anexo 06: Base de datos.....	94
Anexo 07: Solicitud de petición de información	95
Anexo 08: Fotografías	96
Anexo 09: Autorización de UNAJMA	97
Anexo 10: Formato de autorización de publicación en el repositorio institucional digital (RIDUNAJMA)	98

RESUMEN

El estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas durante el 2023. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica - nivel correlacional, con diseño no experimental y transversal donde se contempló como muestra y población a 58 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, que constó de manera general de 32 preguntas, cuya confiabilidad de acuerdo al alfa de Cronbach, resultó de 0,837 para la variable estrés y 0,640 para la variable desempeño laboral, los valores se encuentran considerados en el rango de (0,61 a 0,80) que garantiza la existencia de una fiabilidad alta para la aplicación del instrumento de recolección. Los datos obtenidos se procesaron mediante el programa estadístico SPSS V25; los cuales fueron organizados mediante tablas y gráficos, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación rho Spearman; el cual dio como resultado 0,122 con un nivel de significancia bilateral de 0,362 el cual fue mayor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) en vista de este resultado se determinó que, existe una correlación positiva muy baja entre las dos variables de estudio, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

Palabras clave: Estrés, relación, desempeño laboral, personal administrativo, universidad.

ABSTRACT

The study had the objective of determining the relationship between stress and job performance in the administrative staff of the José María Arguedas Andahuaylas National University during 2023. It is a quantitative approach research, of a basic type - correlational level, with a design non-experimental and transversal where 58 administrative workers from the José María Arguedas National University were considered as a sample and population. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, which generally consisted of 32 questions, whose reliability according to Cronbach's alpha, was 0.837 for the stress variable and 0.640 for the job performance variable, the values are considered in the range of (0.61 to 0.80) which guarantees the existence of high reliability for the application of the collection instrument. The data obtained were processed using the SPSS V25 statistical program; which were organized through tables and graphs, for the hypothesis test the Spearman rho correlation coefficient was used; which resulted in 0.122 with a bilateral significance level of 0.362, which was higher than the expected significance level ($p < 0.05$). In view of this result, it was determined that there is a very low positive correlation between the two variables. study, concluding that there is no direct relationship between stress and work performance of the administrative staff of the José María Arguedas National University, Andahuaylas, 2023

Keywords: Stress, relationship, job performance, administrative staff, university.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023”, refiere a que el estrés es una respuesta de orden fisiológico y psicológico que se experimenta cuando nos enfrentamos a situaciones o demandas que percibimos como amenazantes o desafiantes, estas son por factores ambientales, organizacionales y personales. Si no se maneja adecuadamente, el estrés puede tener un impacto negativo, en el desempeño laboral en el personal administrativo por lo que disminuiría la eficiencia, eficacia y la competencia laboral de modo que en cualquier institución el personal juega un papel vital en el funcionamiento diario y el logro de los objetivos. Por lo tanto, es fundamental comprender y abordar cualquier factor que pueda afectar su desempeño laboral, incluido el estrés.

Por ende, en el marco teórico la tesis se estructura en 05 capítulos según el detalle siguiente:

Primer capítulo: Se desarrolla el planteamiento del problema relacionado a las variables de estudio, la formulación del problema general y específico, la delimitación en tres aspectos (teórico, espacial y temporal), justificación a nivel teórico, metodológico y práctico. Además, se elaboran sus objetivos generales y específicos.

Segundo capítulo: en esta sección se aborda la fundamentación teórica de la investigación, se muestra los antecedentes que facilitan y guía la investigación, el marco teórico relacionado en la cual se apoya el estudio de las variables y dimensiones y por consiguiente el marco conceptual donde se desarrolla y se especifica la investigación.

Tercer capítulo: Está compuesto por la metodología, donde se usa herramientas, técnicas y procesos para lograr el objetivo de la investigación que enmarca enfoque, tipo, nivel, diseño, población y muestra, instrumento y el método de análisis.

Cuarto capítulo: Encontramos los resultados a través de tablas y figuras, Alfa de Cronbach, interpretación de los resultados de cada variable y dimensiones y la contrastación de hipótesis.

Quinto capítulo: Está comprendido por la discusión en relación a los antecedentes y teorías planteadas en la investigación sobre las variables de estudio, finalmente se aborda, las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos, que respaldan el estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las organizaciones cada vez han ido cambiando en su forma política, económica y según ha ido pasando los años se han dado cambios rotundos en diferentes aspectos como por ejemplo, la aceleración tecnológica, modernización de los procedimientos administrativos en los gobiernos, cambios políticos, en la vida personal, laboral, familiar, económica, tecnológico y la salud, de modo que se ha estado en tensión y presión producto de situaciones exigentes que para el individuo podrían estar por encima de sus recursos o capacidades; ello ha hecho que las personas deban adaptarse a estos cambios, y convivir con ella, afectando la salud tanto física y emocional.

El estrés y en especial el estrés laboral ha emergido como un problema característico que afecta a la salud y el bienestar de los trabajadores en todo el mundo. La Organización Mundial de la Salud (2023), ha reconocido el estrés como un factor de riesgo crucial para el desempeño laboral y ha destacado su importancia en la promoción de entornos laborales saludables. Por lo tanto, es necesario comprender en mayor medida la relación entre el estrés y el desempeño laboral a nivel mundial,

De acuerdo con Mena (2023), los trabajadores de todo el planeta sufren históricos niveles de estrés, por lo que, están menos centrados con su trabajo y cada vez más sufren altercados con sus superiores. Esto se desglosa de la encuesta State of the Global Workplace 2023 Report, efectuada por Gallup en más de 160 países. De manera general y a nivel global, 44% percibieron mucho estrés en 2022, manteniendo una elevada tendencia. Por su parte, los empleados de Canadá y Estados Unidos, así como los de Asia Oriental, manifestaron los más altos niveles de estrés diario con 52%, mientras que en América Latina y el Caribe se registró 41% y en Europa 39%. Al final, se dijo que, el estrés fue mayor entre los empleados jóvenes y los que laboran rutinariamente en lugares híbridos o remotos.

Por lo que el éxito de una organización dependerá del desempeño laboral del trabajador para el logro de las metas y objetivos, si no existe un buen desempeño laboral no aportarán en contribuir a la misión y visión de la organización, y no se verán resultados positivos o alcanzados dentro de plazos establecidos o requeridos

A nivel nacional, de acuerdo con el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2022), la aparición y tránsito de la pandemia, ha hecho que el sector productivo del país migre a otras formas de trabajo como el remoto y/o teletrabajo que, también ha originado episodios de estrés. En Perú, 4 de cada 10 trabajadores son asalariados como se debe. Se observa que, 11 de cada 100 laboran en situación especial de trabajo. Por otro lado, 8 de cada 10 laboran presencialmente los días normales. Según el género, las mujeres presentan mayor proporción. Según el rango de edades, los jóvenes tienen mejores oportunidades laborales a comparación de los adultos. Complementariamente, Rojas (2019) sostiene que, cerca del 70% de la población peruana sufre estrés, entre los 25 a 40 años, a raíz que, las responsabilidades aumentan, reiterando que, las mujeres son en su mayor numero quienes son vulnerables a padecer estrés.

A nivel local, en los últimos años, el estrés ha sido reconocido como uno de los más llamativos problemas de salud ocupacional que afecta al personal administrativo en diversas organizaciones. El ambiente laboral demandante, las altas exigencias en términos de producción y los constantes cambios en las tareas asignadas, son factores que contribuyen al aumento de niveles de estrés en los empleados. La Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas no es ajena a esta problemática. El personal administrativo, no tiene las funciones claras del desarrollo de sus funciones, las condiciones del ambiente de trabajo no son adecuadas, no están de acuerdo con el pago de su remuneración ya que las normas impiden algún beneficio de incremento, no se fomenta la capacitación para fortalecer capacidades. por lo que se encuentra expuesto a situaciones estresantes que pueden afectar su desempeño laboral. Por lo que la Unidad de Recursos Humanos es quien vela por el personal, en relación al cumplimiento de las normas de Sistema Administrativo de Gestión de Recursos.

Por lo tanto, es necesario investigar y comprender la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral de los administrativos de la UNAJMA. A su vez, este estudio permite identificar el grado de relación de los factores de estrés en el entorno laboral de la institución y su desempeño laboral del personal administrativo. Además, analiza las estrategias que utilizan los trabajadores administrativos para hacer frente al estrés, así como las medidas de apoyo que brinda la universidad para mitigar este problema. Con los resultados obtenidos,

se podrán proponer medidas preventivas y de intervención para mejorar el desempeño del personal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el estrés se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- a. ¿De qué manera los factores ambientales se relacionan con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas?
- b. ¿De qué manera los factores organizacionales se relacionan con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas?
- c. ¿De qué manera los factores personales se relacionan con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas?

1.3. Delimitación del problema

1.3.1. Delimitación espacial

Se dio en la Universidad Nacional José María Arguedas, ubicado en el Jr. Juan Francisco Ramos N° 380, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.

1.3.2. Delimitación temporal

La investigación se ejecutó con información que versó del año 2023.

1.3.3. Delimitación teórica

Por un lado, el estrés, abordado desde la teoría de: Robbins, S. y Judge, T. (2009) con sus dimensiones:

- Factores ambientales
- Factores organizacionales
- Factores personales

Por otro lado, el desempeño laboral, abordado desde la teoría de: Chiavenato (2019) con sus dimensiones:

- Eficiencia
- Eficacia
- Competencia laboral

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica – científica

De acuerdo con Bernal (2010), busca generar debates y reflexiones académicas sobre los conocimientos existentes, confrontando teorías, contrastando hallazgos y construir epistemología del saber previo. Por lo tanto, este tipo de justificación se basa en la premisa de que, en la UNAJMA el estrés tiene consecuencias que repercuten en el desempeño laboral. En este sentido, es crucial analizar la relación entre estrés y desempeño laboral del personal administrativo. Esto permitió diseñar estrategias preventivas que procuren mejorar el desempeño laboral, con eficiencia, eficacia e incrementado las competencias laborales. Además, este estudio contribuyó a la generación de conocimiento en la temática y servir de sustento para próximas investigaciones, tanto en el ámbito académico como en el institucional.

1.4.2. Justificación práctica

Bernal (2010), sostiene que el estudio busca resolver el problema central abordado con estrategias que permitan solucionarlo, así como confrontarlos. Desde esta percepción, el presente estudio cumple con demostrar la relevancia y utilidad de la investigación en el contexto real, destacando la necesidad o problema de analizar el tema de manera clara, concisa y con mucha originalidad para enriquecer el conocimiento existente.

La investigación considera el impacto que puede tener en diferentes niveles. Por último, se espera que los resultados se puedan extrapolar y aplicar en diferentes contextos.

1.4.3. Justificación metodológica

Aludiendo nuevamente a Bernal (2010), esta justificación apertura la posibilidad de proponer otro método o estrategia novedosa para generar conocimientos confiables y válidos.

De la misma forma, para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos, se aplican diversas técnicas de recolección de datos, como cuestionarios estructurados y escalas de medición. Asimismo, se aplican técnicas de muestreo para seleccionar a los colaboradores imparcialmente y de forma representativa. Por último, se emplean pruebas de significancia, análisis de varianza y correlación, entre otros métodos estadísticos, para identificar las relaciones y patrones relevantes en los datos recolectados.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación existente entre los factores ambientales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas.
- b. Determinar la relación existente entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas.
- c. Determinar la relación existente entre los factores personales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Soriano (2021), realizó la investigación: El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. El objetivo fue relacionar el estrés laboral con el desempeño en el trabajo. Materiales y Métodos: Se trabajó con 78 sujetos a quienes se les diligenció el instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) para calcular el estrés, así como las frecuencias e intensidad. Se trató de un estudio básico, transversal y no experimental. Resultados: Al procesar las 78 encuestas de la muestra de un universo de 190 administrativos. Los hallazgos permitieron sostener que no existió presencia de estrés en dichos administrativos de la UEPSE del Ecuador. Además, se halló un bajo nivel ante el cansancio emocional y la despersonalización. Conclusión: Está comprobado que el desempeño en el trabajo está ligado con la manifestación del estrés.

- b. Haquio et al. (2020), realizaron la investigación: El estrés y la sobrecarga laboral en el desempeño de los empleados: Un estudio de caso de las universidades del sector público de Khyber Pakhtunkhwa. Tuvo como propósito estudiar el estrés y la sobrecarga laboral en el desempeño de los trabajadores de 5 universidades públicas de Khyber en Pakistan Pakhtunkhwa. Métodos y Materiales: La pesquisa fue cuantitativa y prospectivo. Se aplicó el análisis de regresión para dar comprobación del efecto de las variables sobre el desempeño, se reveló que el estrés y la sobrecarga se encontraban negativamente relacionadas con el desempeño del trabajador. Además, dichos empleados se hallaron estresados por diferentes causas advertidas, unas dentro de la entidad y otras de origen externo lo que provoca incomodidad en el trabajo perjudicando su desempeño imposibilitando el logro inmediato de metas laborales Conclusión: Las universidades deben aplicar diversos tipos de incentivos, motivación, relajación y estimulación para sacar del estrés a los empleados y mejorar el bajo rendimiento laboral.

- c. Catari y Quispe (2017), realizaron la investigación: Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés. Tuvo por objetivo, analizar a través de relaciones, el estrés y el desempeño laboral en administrativos bolivianos en 2017. Se trató de un estudio cuantitativo, no experimental. Participaron 301 administrativos de 1427 seleccionables de diversas facultades. Resultados: Se halló que, la mayoría son vulnerables a circunstancias estresantes A saber, en las facultades de Ciencias Puras y Medicina, se registraron mayores niveles de estrés, siendo más propensas las damas. El impacto, más significativo y demostrado fue la irritabilidad e impaciencia, poca concentración, endurecimiento emocional, agotamiento mental y carencia de realización, entre otros. Conclusión. El estrés, mostró una correlación positiva de nivel bajo con el desempeño laboral, basado en los cálculos de rho que, al mismo tiempo aseguraron la aceptación de la hipótesis que revela el bajo desempeño laboral a consecuencia del estrés.
- d. Herrera (2017). Realizó la investigación denominada. Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonadas de la universidad Rafael Landivar, sede Retalhuleu, 2017. Llego a la siguiente conclusión: La investigación demostró que el 88.23% de los que venden poseen un nivel bajo de estrés y un 11.76 % maneja un nivel medio de estrés. De la misma forma el 50 % de los que venden poseen desempeño laboral excelente y el otro 50% un desempeño laboral bueno. Asimismo, el 50% de los que venden poseen desempeño laboral excelente y el otro 50% un desempeño laboral bueno. De igual forma no ha podido encontrar correlación entre estrés y edad como también no ha habido correlación entre desempeño de edad. Finalmente puede existir diversos factores pueden influir y tengan relación con el desempeño de los trabajadores, por lo que esta investigación ha evidenciado que no tiene nada de impacto sobre el particular.

2.1.2. Antecedentes nacionales

- a. Servan (2019), realizó la investigación: El estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Cuyo objetivo fue determinar la influencia de estrés en el desempeño de los administrativos de dicha universidad en 2019. Se trató de un estudio, no experimental, transversal, con enfoque cuantitativo y de tipo correlacional; donde 92 empleados fueron intervenidos por medio de dos cuestionarios. Resultados: 45% tuvieron bajo nivel de estrés y 55% mediano. De acuerdo al género, las féminas tuvieron bajo nivel de estrés alcanzando 33%, por su parte; 42% tuvieron mediano nivel. Por el lado masculino, 12% tuvieron bajo nivel, 13% mediano nivel. Conclusión: El Sig. > 0.05 obligó a aceptar la H_0 , confirmado que el estrés no ha influido en el desempeño laboral al interior de la UNTRM.

- b. Choquejahuá (2017), realizó la investigación: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano. Tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral en la UNAP. Método: Investigación correlacional, no experimental y transversal; que trabajó con 67 sujetos. Resultados: El estrés se encuentra relacionado moderadamente con el desempeño laboral, afirmación corroborada por el r de Pearson = 0,501** en la cota 0,01. Por un lado, el aspecto familiar también está relacionado de forma moderada con $r = 0,450$ **. Por otro lado, el aspecto laboral también se ha relacionado moderadamente con $r = 0,487$ ** y en la misma cota de 0,01. Conclusión: A menor estrés, mejor desempeño y a mayor estrés menor desempeño.

- c. Ubillus (2019), realizó la investigación: Estrés laboral y desempeño de los trabajadores administrativos del área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, 2019. Tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés y el desempeño de los administrativos de la citada universidad. Método: Investigación correlacional, no experimental y transversal, que permitió evaluar a 30 sujetos en base a encuestas, complementados por soportes teóricos.

Resultados: Se halló, una fuerte relación con ($p < 0,05$) en todos los casos. Tanto es así que, el r de Pearson de 0,702, resultó alta para la sociedad entre el clima organizacional y el desempeño con sig. de 0,00. Conclusión: Hubo relación comprobada entre el estrés y el desempeño laboral. En consecuencia, de manera proporcional se puede decir que, el estrés laboral es determinante negativo para que los administrativos no puedan alcanzar todo su potencial en sus respectivos puestos laborales durante 2019.

- d. Gonzales (2016), realizó el estudio titulado: Estrés y desempeño laboral en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. La investigación utilizó el diseño explicativo. Método estadístico correlacional, el cual tuvo como población y muestra de estudio 50 trabajadores se usó el método elección forzada, con variables de estudio estrés y desempeño laboral. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Así mismo la mayoría de trabajadores de la empresa Serviteca Altense S.A. presentan niveles altos de estrés. Finalmente, la investigación demostró que el estrés general y laboral generan conflicto y que produce disminución de la productividad del personal. Por último, el estrés negativo produce un mal desempeño laboral, donde se es necesario estar alerta, ya que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa en una mejor productividad.

2.1.3. Antecedentes locales

- a. Ccahuana
- b. Huilca (2021), en su estudio: Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019. Tuvo por objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño de los administrativos de la UGEL Cotabambas. Metodología:

Investigación básica y correlacional; no experimental de tipo transversal, donde se evaluaron a 49 sujetos con encuestas de 32 ítems Resultados: El estrés laboral quedó relacionado con el desempeño de los administrativos, corroborado por la rho de 0,485 moderado que confirma esta relación. Conclusión: El estrés se manifiesta en cualquier campo laboral, destacando el ámbito administrativo por la constantes presión en la presentación de entregables y otros resultados.

- c. Quispe (2016), realizó la investigación titulada: Estrés y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas-2016. Trabajo de investigación para obtener el título profesional de licenciado de administración de empresas, Universidad Nacional José María Arguedas - Perú. El trabajo de investigación es correlacional, basado bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal correlacional, donde utiliza la técnica de la encuesta e instrumento el cuestionario con una población de estudio de 328 y una muestra de 178, con variables de estrés y desempeño laboral. De los resultados obtenidos de concluye lo siguiente: De la variable 1 estrés: Se muestra que el 39,9% de trabajadores encuestados, manifiestan que a veces tienen ansiedad, tensión física, sobrecarga laboral y nerviosismo por no cumplir sus funciones adecuadamente, el 20.2% muestran que siempre tienen ansiedad, tensión física, sobrecarga laboral y nerviosismo por no cumplir sus funciones adecuadamente, el 18.5% casi siempre y el 10.1% nunca tienen ansiedad, tensión física, sobrecarga laboral y nerviosismo por no cumplir sus funciones adecuadamente. De la variable 1 y demanda de tareas (V1; D1): Se obtuvo que el 24.2% que trabajadores, manifiestan que siempre el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante del estrés, el 23% muestra que casi siempre el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante del estrés, el 20,8% manifiestan que el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante de estrés, y el 14,6% nunca el diseño de trabajo, condiciones de trabajo y distribución física del trabajo son causante del estrés. De la variable 1 y demanda de roles (V1; D2): se obtuvo que el 37,1% de trabajadores, manifiestan que a

veces tienen presión, sobrecarga de trabajo y conflicto de sus funciones, el 20.2% muestra que casi siempre tienen presión, sobrecarga de trabajo y conflicto de sus funciones, el 18% manifiestan nunca y el 14,6% muestran que siempre tienen presión, sobrecarga de trabajo y conflicto de sus funciones.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estrés

Según Robbins y Judge (2009) el estrés es una circunstancia dinámica en que los sujetos se ven confrontados con situaciones de demanda o presión. Está relacionado con los siguientes elementos:

Demandas: Son todas aquellas actividades o tareas, responsabilidades, presiones que tiene que ser afrontadas ya sea en el trabajo, ámbito familiar o en el ámbito personal.

Recursos: Son todos los elementos que puede poseer para lograr cumplir con las demandas.

Según Chiavenato (2019), el estrés es el grupo de manifestaciones mentales, químicas y físicas, de las personas que provienen de estímulos externos. Resulta perjudicial para los individuos que, al ser sometidos por esta perturbación mental, no son capaces de sobrellevarlo o sanarlo de inmediato.

Newstrom (2017), afirma que el estrés es una presión que sienten los individuos por diferentes factores y que se ve reflejada en el puesto laboral, en las funciones que realiza y que el estrés grave o prolongado genera tensiones negativas ello genera consecuencias físicas y emocionales, ya que, cada individuo responde de diferentes formas ante el estrés.

La OIT (2016), advierte que, el estrés está dada por las respuestas físicas y emocionales a daños causados por el desequilibrio entre los recursos y las exigencias. Además, pueden ser generados por el impacto económico social físico o emocional.

2.2.1.1. Tipos de estrés

De acuerdo con Robbins y Judge (2009) son:

- El estrés agudo: Es el más típico y surge de la presión y exigencias que se manifiestan con el transcurrir del tiempo.
- El estrés agudo episódico: Se manifiesta por la mucha frecuencia. Los individuos afectados asumen responsabilidades diversas y no pueden organizarse en consecuencia, reaccionan descontroladamente. Además, se caracteriza por ser muy emocional, evidenciando irritabilidad, sintiéndose incapaz para organizar su vida.
- El estrés crónico: Es de tener cuidado, pues se manifiesta cuando un individuo nunca encuentra salida a situaciones deprimentes. Se caracteriza porque aparentemente es interminables.

El peor episodio, es que se acostumbren y comiencen a convivir con este tipo de estrés llegando a desgastarlos sin que se den cuenta, afectando considerablemente el organismo.

2.2.1.2. Fases del estrés

Al respecto Robbins y Judge (2009) afirma que existe tres fases de estrés que va depender que el individuo se situé en una de las fases en función a la forma como da respuesta al estrés confirmando lo vertido por el doctor Hans Selye:

- Fase de alarma o huida: Aquí el organismo se alista para generar su máxima energía para enfrentar situaciones difíciles. Por lo tanto, es el cerebro, el encargado de enviar señales activadoras para las secreciones de hormonas, para provocar diversas reacciones orgánicas que afectan a los músculos, sentidos, corazón, y la sangre.
- Fase de resistencia: Aquí continua la fase de alerta. Se caracteriza porque el organismo procura volver a su estado normal, y se vuelven a repetir nuevas respuestas fisiológicas, por medio de hormonas.
- Fase de agotamiento: Episodio crónico, manifestado por el paso del tiempo. Es la que más dificultades provoca; aquí, existe sobrecarga de tensiones, estímulos y el estrés no disminuye. Por otro lado, los niveles de resistencia, culminan cuando la salud no es la más óptima. Trae efectos como la debilidad, mal sueño, angustia y deseo de escaparse o huida.

2.2.1.3. Dimensiones del estrés

Según, Robbins y Judge (2009) existen tres potenciales fuentes de estrés.

a) Factores ambientales

Se refieren a aquellos elementos presentes en el entorno de una persona que pueden desencadenar o amplificar los niveles de estrés experimentados. Estos factores ambientales pueden incluir situaciones estresantes, como eventos traumáticos, conflictos interpersonales, cambios significativos en la vida o exposición a condiciones adversas. Además, factores socioculturales, como la presión social, las normas y expectativas, así como las condiciones económicas y laborales, también pueden contribuir a la percepción de estrés. En suma, son influencias externas que pueden afectar negativamente al personal.

A su vez, existen tres tipos de incertidumbre de esta clase:

- Incertidumbre económica: Los problemas económicos siempre dejan secuelas negativas y por ende estrés.
- Incertidumbre política: La coyuntura dentro y fuera de las entidades también generan estrés, pues los cambios de decisiones en los niveles superiores influyen en los inferiores y esto causa efectos que se difunden en toda la organización.
- Incertidumbre tecnológica: La desactualización en las innovaciones provoca impotencia y esta a su vez provoca estrés, pues hoy en día estar, desfazado cobra factura de despido, llamada de atención, cambio de personal o simplemente demora su adaptabilidad y se ponen reacios al nuevo aprendizaje.

b) Factores organizacionales

En una entidad existen factores que repercuten en el individuo los que se detallan a continuación:

- Las demandas de la tarea: Son todas aquellas actividades que el trabajador tiene que desarrollar, bajo las buenas o malas condiciones de trabajo, el diseño de trabajo estructurado por la organización y la distribución o forma física del lugar donde labora.
- Las demandas del rol: Es cuando el trabajador se desempeña en el cargo que fue contratado con las funciones inherentes a ella y la dificultad que se tiene es la sobrecarga laboral por llegar a cumplir con sus funciones y esperar que haga más de lo que le corresponde

quedándose más tiempo en el lugar de trabajo, también cuando no se tiene bien definido y claro las funciones que tiene que cumplir.

- Las demandas interpersonales: El ser humano es un ente gregario que busca relacionarse con individuos dentro de la organización y uno de los conflictos es la precaria relación que puedan existir entre los compañeros de trabajo, no hay apoyo entre compañeros, todo ello ocasiona estrés en el individuo.

c) Factores personales

Son factores individuales propios de cada persona, ello involucra las preocupaciones familiares, económicas, y de personalidad, porque no son solo preocupaciones que se suscitan en el trabajo sino aun volviendo a casa, nos topamos con otros problemas, ello repercute en el trabajo.

- Problemas familiares: Las contrariedades conyugales, rupturas de relaciones, las dificultades con los vástagos, son factores que influyen en el trabajo generando estrés, por ejemplo, la discusión en el hogar, puede ocasionar que este de mal humor y descargue con otras personas o que el nivel académico de su hijo este deficiente.
- Problemas económicos: La mala administración del dinero genera estrés en el individuo ya sea que gane, mucho o poco.
- Problemas de personalidad: Según investigaciones realizadas a los trabajadores, que tuvo como resultado que existen personas quienes dan más importancia a lo negativo que pasa en su entorno, entonces lo trágico es la predisposición del individuo, entonces es el temperamento psíquico que repercute en el trabajo.

2.2.1.4. Manejo del estrés

Según Robbins y Judge (2009) menciona enfoques para el manejo del estrés, advirtiéndole que, a la organización debe preocuparle las cotas de estrés alto o moderado, ya que, dichas escalas conllevan a rendimientos alarmantes y preocupantes en los asalariados; mientras los niveles de estrés bajos sostenidos por espacios largos, también minimizan los rendimientos laborales, por lo que, las organizaciones deberían de tomar alguna medida. Considera dos enfoques:

a) Enfoques individuales

Los empleados tienen la responsabilidad de minimizar el estrés, así como realizar estrategias que permitan al trabajador administrar su tiempo, realizar ejercicio físico, capacitaciones y red social. Para administrar el tiempo se pueden considerar los siguientes aspectos: Elaborar agendas de trabajo diarias, priorizar pendientes, programar tareas atrasadas. También, permanecer activo. El desarrollar ejercicios físicos, ayudan al individuo a distraer la mente, como reducir los problemas cardiacos, mejorar la salud emocional y física. Según investigaciones que se realizaron en los países asiáticos y europeos mencionan que la red social ayuda a manejar mejor el estrés, el compartir nuestras dificultades o problemas con las personas y que seas escuchado disminuye y libera la tensión de la cual puede recibir algún consejo más objetivo de la situación ocurrente.

b) Enfoques organizacionales

El empleado tiene la facultad de modificar o cambiar o mejorar las diversas estrategias en la organización, ya que lo que genera mayor estrés son las demandas de roles y tareas. Una de ellas es considerar o realizar la selección de personal idóneo para el puesto correcto, evaluar no solo la experiencia sino la capacidad de adaptarse a cualquier situación de tensión y desempeñarse con eficiencia.

La capacitación permite que el trabajador este actualizado en cursos programas relacionados a su puesto de trabajo, así como también capacitaciones motivacionales que permitan tener mejores relaciones interpersonales todo ello coadyubara a que el desarrollo de sus funciones y responsabilidades sea con autoeficacia.

El establecimiento de metas permite que el individuo tenga un mejor desempeño, motivado por alcanzarlos, por ello es conveniente fijar las metas para que no se vuelva rutinario, por lo que se reduce la incertidumbre y libera la tensión y existiendo menos frustración y eliminando la ambigüedad de roles y el estrés.

El rediseño del trabajo es, mejorar, modificar, así como agregar o disminuir las funciones y/o actividades que realiza el individuo.

La comunicación en entidades, minimiza la incertidumbre, la tergiversación de rol y cualquier conflicto ya que una comunicación efectiva entre el empleado y empleador, así como con los compañeros de trabajo permitirá afrontar las demandas amenazas u oportunidades, así como mejorar las percepciones del individuo.

Programas de bienestar, coadyuban a mejorar la salud del personal, según investigaciones en Europa concluyeron que por cada inversión hecha en programas bienestar había aun rendimiento mayor.

2.2.1.5. Relación del estrés y el desempeño

El estrés tiende a estimular al organismo e incrementa su aptitud para reaccionar, por lo que constantemente los trabajadores realizan sus tareas o actividades de la mejor manera con intensidad y rapidez.

Cuando existe un estrés demasiado alto, los empleados dan como secuela un desempeño relativamente menor. De la misma manera este patrón de U invertida, que describen las reacciones a largo plazo y los cambios de intensidad en el estrés.

Según Robbins y Judge (2009) afirma que, las cotas moderadas del estrés influyen negativamente en los desempeños a largo plazo y a medidas que, las intensidades persisten.

Figura 1

Relación entre el estrés y el desempeño



Nota. Tomado de Robbins y Judge (2009)

2.2.2. Desempeño laboral

Al respecto Chiavenato (2019), dice sobre el desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia y eficiencia con el que un empleado lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en el entorno laboral. Se evalúa a través de indicadores como el acatamiento de metas, la calidad del trabajo realizado, la puntualidad, la asistencia y el grado de satisfacción con el trabajo desempeñado. El desempeño laboral es básico para el éxito organizacional, ya que tiene un impacto directo en la organización.

Según Riera et al. (2020), advierte que el desempeño laboral busca conocer el estándar de servicio laboral de acuerdo con ciertos parámetros, como una forma de ver su evolución.

Para Robbins y Judge (2009) considera lo siguiente: Anteriormente se evaluaba las tareas o funciones que tenía que cumplir el trabajador. Sin embargo, ahora no solo se toma en cuenta esos detalles, sino que existen 03 tipos de conducta que forma parte del desempeño laboral que son los siguientes:

- Desempeño de tareas: Es referente a los deberes y responsabilidades que tienen los trabajadores en su puesto laboral.
- Civismo: Es todo aquello relacionado con el ambiente psicológico dentro de la entidad, que involucra tener buenas relaciones entre personas, así como la ayuda mutua, ser constructivo y todo aquello que contribuyan al buen desarrollo de las entidades.
- Falta de productividad: Son operaciones que repercuten y perjudican a la organización como por ejemplo el ausentarse varias o muchas veces del trabajo, daños de los bienes y/o activos de la organización, no tener buenas relaciones interpersonales, entre otros aspectos negativos que no suman a la entidad.

2.2.2.1. Administración del desempeño laboral

Al respecto Chiavenato (2019) da cuenta del conjunto de procesos y técnicas utilizadas por las organizaciones para medir, evaluar y mejorar el rendimiento de sus empleados. Se centra en establecer metas y objetivos claros, proporcionar retroalimentación constante y ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo profesional. Además, implica el seguimiento y la evaluación periódica del desempeño para identificar fortalezas y áreas de mejora, y tomar las acciones necesarias para

maximizar el rendimiento individual y colectivo de los empleados. La administración del desempeño laboral busca promover un ambiente laboral motivador y estimulador, donde los empleados se sientan valorados y reconocidos por sus contribuciones.

Finalmente, se trata de un proceso integral que busca mejorar los rendimientos del conjunto de asalariados a través de la definición clara de objetivos, la retroalimentación constante, la evaluación periódica y la implementación de acciones de desarrollo. Es una herramienta fundamental para promover la evolución tanto individual como organizacional, así como para asegurar la alineación de los objetivos individuales con los organizacionales.

2.2.2.2. Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2019), se refiere al proceso mediante el cual se analiza y valora el rendimiento laboral. Este proceso tiene como objetivo principal medir el grado de aproximación a las metas y objetivos establecidos, así como evaluar el nivel de competencias y habilidades de cada empleado. Esta evaluación es fundamental para la correcta gestión del talento humano, ya que identifica las fortalezas y puntos fuertes, y tomar decisiones acerca del crecimiento y promoción dentro de la organización. Además, contribuye al establecimiento de sistemas de recompensas y reconocimientos, así como a la identificación de necesidades de capacitación y formación.

Finalmente, dicha evaluación implica la medición y análisis del rendimiento de los asalariados administrativos. En consecuencia, se destaca su trascendencia para la gestión del talento humano, ya que proporciona información valiosa sobre las fortalezas, permitiendo decidir acertadamente sobre la promoción dentro de la organización. Además, facilita la implementación de sistemas de recompensas y reconocimientos, entre otros.

2.2.2.3. Objetivos de la evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2019), son:

- Evaluación del rendimiento individual: El propósito primordial es evaluar y computar el rendimiento individual de cada empleado para

determinar su nivel de contribución y productividad en relación con los objetivos y metas organizacionales.

- Identificación de fortalezas y debilidades: La evaluación de desempeño ayuda a identificar en qué estamos fuertes y en qué estamos débiles, lo que permite establecer planes de desarrollo individual y capacitación para mejorar su desempeño y aportar de manera más efectiva a la organización.
- Retroalimentación y comunicación: La evaluación de desempeño ofrece la oportunidad de brindar una retroalimentación clara y constructiva a los empleados sobre su rendimiento, destacando sus logros y áreas de mejora. Esto promueve la comunicación efectiva entre empleados y supervisores, mejorando la relación laboral.
- Toma de decisiones sobre ascensos y promociones: La evaluación de desempeño proporciona información objetiva y basada en resultados para tomar decisiones sobre ascensos y promociones. Permite identificar a los empleados con un alto potencial de crecimiento y desarrollo, así como a aquellos que necesitan mejorar su desempeño antes de asumir nuevos roles y responsabilidades.
- Planificación de la sucesión: También es fundamental para identificar a los empleados clave y preparar un plan de sucesión en caso de vacantes o salida de personal. Permite identificar posibles candidatos para roles de liderazgo y desarrollar un programa de desarrollo para prepararlos adecuadamente.
- Mejora continua del desempeño organizacional: La evaluación de desempeño contribuye a la mejora continua del desempeño de las organizaciones, ya que ayuda a identificar áreas de oportunidad y diseñar intervenciones para optimizar el rendimiento colectivo e individual de los empleados.

2.2.2.4. Beneficios de la evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2019), algunos de los beneficios de la evaluación de desempeño en recursos humanos son:

- Identificación de fortalezas y debilidades: La evaluación de desempeño permite identificar en qué estamos fuertes y en qué estamos débiles, lo que permite tomar decisiones informadas sobre su desarrollo y aprendizaje.

- Retroalimentación y mejora del desempeño: Brinda a los empleados una retroalimentación objetiva sobre su desempeño, lo que les permite entender dónde se encuentran y cómo pueden mejorar. Esto puede conducir a una mayor productividad y eficiencia en el trabajo.
- Identificación de necesidades de capacitación: Al evaluar el desempeño de los empleados, se pueden identificar las áreas faltantes de capacitación adicional, lo que permite desarrollar alternativas de capacitación específicas para mejorar sus habilidades.
- Promoción y asignación adecuada de tareas: Proporciona información objetiva sobre las competencias de los asalariados, lo que ayuda a tomar decisiones con respecto a su promoción o asignación adecuada de tareas. Esto puede evitar el desperdicio de recursos al asignar a los empleados tareas para las que no están preparados.
- Motivación y compromiso: Acciones dirigidas a los empleados que facilitan su progreso y reconocen sus logros. Esto puede aumentar su compromiso con la organización y su motivación para seguir mejorando.
- Retención de talento: Proporciona una oportunidad para identificar y retener a los empleados talentosos, se fomenta su permanencia en la organización. Es importante destacar que estos beneficios pueden variar según el contexto y la cultura organizacional, y que la implementación efectiva requiere una planificación cuidadosa y una comunicación abierta con los empleados.

2.2.2.5. Eficiencia y eficacia

Según Chiavenato (2019), la eficiencia dentro del área de Recursos Humanos se refiere a la capacidad de utilizar de manera adecuada los recursos aprovechables para lograr los objetivos y metas establecidos. Chiavenato plantea que la eficiencia en Recursos Humanos se logra a través de la planificación y organización de las actividades del personal, la evaluación del desempeño, el desarrollo de programas de capacitación y desarrollo, la implementación de políticas de compensación y beneficios, entre otros. Para asegurar la eficiencia en Recursos Humanos, Chiavenato sugiere:

- Planificar adecuadamente el reclutamiento y selección de personal, de forma que se contraten a las personas más convenientes para cada puesto y se evite el alto índice de rotación de personal.

- Establecer programas de entrenamiento y desarrollo tanto para los nuevos empleados como para los que ya se encuentran en la organización, de manera que se promueva el crecimiento y la adquisición de nuevas habilidades.
- Realizar una evaluación del desempeño de manera regular, con el fin de distinguir las fortalezas y tomar acciones para corregir cualquier deficiencia.
- Implementar políticas de compensación y beneficios que sean justas y equitativas, de manera que se incentive y motive a los empleados a realizar su trabajo de manera eficiente.
- Establecer canales de comunicación eficientes y efectivos dentro de la organización, de forma que se promueva un ambiente laboral óptimo y se eviten problemas de comunicación que puedan afectar la eficiencia del equipo de Recursos Humanos.

Por su parte, la eficacia según Chiavenato (2019), se refiere a la capacidad de alcanzar los resultados deseados en términos de la gestión del talento humano. En este sentido, se busca seleccionar, propiciar la contratación, desarrollo y retención de empleados que sean competentes.

Para lograr una eficacia en recursos humanos, Chiavenato menciona la importancia de tener claridad en las metas, así como entender las necesidades y expectativas de la fuerza laboral. Además, destaca la importancia de contar con procesos adecuados de reclutamiento y selección, desarrollo de competencias, evaluación de desempeño y compensación.

La eficacia en recursos humanos también implica tener una comunicación efectiva, tanto interna como externa, para transmitir la cultura organizacional, los valores y las metas de la empresa. Asimismo, se debe fomentar un clima laboral positivo que promueva el compromiso y la motivación de los empleados.

2.2.2.6. Competencias laborales

La competencia laboral se precisa como el conglomerado de conocimientos, habilidades, rasgos y actitudes que debe poseer una persona para desempeñar sus actividades. Según Chiavenato (2007) afirma que las competencias son aquellas cualidades personales

esenciales para desempeñar las actividades ya que son estas la que se diferencian de las personas. Todo trabajador debe poseer un conjunto de competencias fundamentales para desarrollar sus actividades en la organización. Están enmarcadas en las siguientes características:

a) El conocimiento: Es la mezcla de experiencia acumulada, de valores, información contextual y discernimiento de una persona y que le proporciona una estructura para evaluar e incorporar nuevas experiencias e información. El conocimiento es un activo invisible e intangible. La administración del conocimiento es la actividad determinante de la organización para efectos de obtener una ventaja competitiva. Una persona cuando posee suficientes conocimientos realizara su trabajo eficientemente y estas son:

- Conocimiento adquirido
- Experiencias y aprendizajes
- Actualización continua

b) Habilidad: Es la forma de transformar lo que sabe en una acción, la destreza o capacidad que muestra una persona para llevar a cabo una actividad. Así como menciona líneas arriba todos los seres humanos poseemos habilidades técnicas, humanas y conceptuales únicas para realizar alguna tarea o actividad.

- Habilidades técnicas: Involucra el conocimiento en alguna especialidad, exclusivo para par aplicar técnicas, se relaciona con el que hacer y se trabaja con objetos.
- Habilidades humanas: Es la forma de relacionarse con las personas, saber comunicar lo que se quiere lograr, resolver conflictos.
- Habilidades conceptuales: Es la forma de tener un pensamiento crítico y estratégico, con el conglomerado de conocimiento, tener una visión más amplia de lo que se quiere y se propone ser para la organización.

c) Actitud: Es el comportamiento individual, frente a sucesos o situaciones, así como la forma de afrontar ante problemas, oportunidades, amenazas u otros dentro del trabajo. Rasgos fundamentales:

- Impulso y determinación de innovar

- Motivado
- Ser positivo
- Mejorar continua
- Proactivo
- La forma de comunicar

2.2.3. Marco conceptual

Administración de desempeño

Se refiere a los procesos y las herramientas empleadas por las organizaciones para evaluar y mejorar el rendimiento de sus empleados. Esto incluye el establecimiento de metas claras y medibles, la recolección de datos sobre el desempeño de los empleados, la identificación de fortalezas y áreas de mejora, la retroalimentación y el coaching, el reconocimiento de logros y la implementación de medidas correctivas cuando sea necesario.

Competencia laboral

Se refiere a la facultad de alcanzar los resultados deseados de manera exitosa, es decir, cumpliendo con los objetivos establecidos. Esta cualidad implica la utilización adecuada de los recursos disponibles, la toma de decisiones acertadas y la determinación de estrategias eficientes para obtener los mejores resultados posibles.

Desempeño

Se refiere al rendimiento, actitud y resultados obtenidos por una persona o grupo en relación con las tareas, responsabilidades y objetivos asignados. Se evalúa de acuerdo a criterios establecidos y se busca que sea eficiente, efectivo, productivo y alineado a los valores y metas de la organización.

Desempeño laboral

Se refiere a la forma en que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades y tareas en el entorno de trabajo. Este concepto implica la eficacia, eficiencia y calidad del trabajo realizado, así como la capacidad de cumplir con los objetivos organizacionales.

Evaluación de desempeño

Proceso por medio del cual se analiza y se proporciona retroalimentación sobre el rendimiento laboral de un empleado en relación con los objetivos y expectativas del puesto. Se lleva a cabo mediante la revisión y

la comparación de los resultados alcanzados por el empleado, su comportamiento y habilidades demostradas, con los criterios predeterminados previamente.

Eficiencia

Se refiere a la capacidad de realizar una tarea o alcanzar un objetivo utilizando los recursos posibles. La eficiencia implica el empleo adecuado de los recursos, la planificación eficaz, la eliminación de procesos innecesarios y la mejora continua en la ejecución de las actividades

Eficacia

Se refiere a la capacidad de alcanzar o lograr los resultados deseados de manera exitosa, es decir, cumpliendo con los objetivos establecidos. Esta cualidad implica la utilización adecuada de los recursos disponibles, la toma de decisiones acertadas y la implementación de estrategias eficientes para obtener los mejores resultados posibles.

Estrés

Es un estado de activación y excitación en el organismo, que puede manifestarse a través de síntomas emocionales, cognitivos, fisiológicos y conductuales. Surge como una respuesta inmediata ante un evento desestabilizador que afecta negativamente la calidad de vida de los individuos.

Factores ambientales

Son factores externos que influyen en el individuo, estas pueden ser incertidumbres económicas, políticas y tecnológicas. También, se refieren a las condiciones físicas y biológicas del entorno que influyen en el desarrollo y la adaptación de los organismos. Estos factores pueden incluir aspectos como el clima, la geografía, la disponibilidad de recursos, la presencia de otras especies y la calidad del agua y del aire, entre otros.

Factores organizacionales

Se refieren a todos aquellos elementos influyentes en el funcionamiento de una organización. Estos factores pueden incluir la estructura organizativa, los procesos, las políticas y procedimientos, la cultura empresarial, los recursos humanos y técnicos, entre otros. Estos elementos interactúan entre sí y tienen un impacto directo en la eficiencia y efectividad de la organización, así como en su capacidad adaptativa y alcanzar sus objetivos estratégicos.

Factores personales

Se refieren a las particularidades de cada sujeto que pueden influir en su comportamiento y decisiones. Estos factores incluyen la edad, el género, la ocupación, la personalidad, los valores, las creencias y las experiencias vividas. Estos aspectos personales pueden influir en la forma en que un individuo percibe y responde a su entorno, así como en sus elecciones y acciones en diferentes situaciones.

Manejo de estrés

Se trata del conjunto de técnicas y habilidades que nos permiten identificar, entender y controlar los factores estresantes de nuestra vida diaria. Consiste en desarrollar estrategias de autocontrol emocional, como la relajación, la respiración profunda y la meditación, así como establecer rutinas saludables de ejercicio físico, alimentación y descanso.

El objetivo, es lograr un equilibrio emocional y físico que nos permita afrontar de manera más efectiva los desafíos y situaciones difíciles que se presenten, evitando así los efectos negativos que el estrés crónico puede tener en nuestra salud y bienestar.

2.2.4. Marco histórico

La Universidad Nacional José María Arguedas nace a partir de las luchas de aquellas personas quienes quisieron forjar un mañana mejor para la juventud, es así que, el 29 de noviembre del año 2004, bajo la Ley 28372, se promulga su creación rescatando el nombre del más distinguido poblador de la zona, José María Arguedas Altamirano. Como tal, empezó a operar en 2007 con las especialidades de Ingeniería Agroindustrial y Sistemas además de Administración de Empresas.

Diez años después accede a su licenciamiento institucional por 6 años consecutivos, convirtiéndose al mismo tiempo, en la primera en el sur al obtener esta autorización y la cuarta a nivel país. Después de ello, se crean y operan las escuelas de Ingeniería Ambiental, Educación Primaria Intercultural y Contabilidad.

Dentro de su misión destaca que, se trata de una universidad intercultural, que oferta formación integral y efectúa investigación científica, tecnológica y humanista que propicia el desarrollo de Apurímac y el Perú.

Dentro de su visión resalta que, al 2025, debe consolidarse como toda una universidad intercultural, prestigiosa internacionalmente, motor de ciencia y tecnología, cuyas carreras profesionales están debidamente acreditadas contribuyendo al desarrollo en todo ámbito territorial.

Además, orienta todas las acciones administrativas para su correcto funcionamiento, generando de recursos propios.

Definitivamente, la universidad ha jugado un rol esencial en el desarrollo educativo, cultural y social de la región Apurímac. Ofrece a la fecha una variedad de programas académicos de pregrado en diversas áreas del conocimiento destacándose por su compromiso por el logro de competencias longitudinales y transversales.

Además, se ha consolidado como un centro de investigación y producción científica, fomentando la generación de conocimiento y la participación de sus discentes en proyectos de investigación y desarrollo. Su compromiso con la perfección académica y su contribución al engrandecimiento de la región la posicionan como una de los principales referentes académicos de la zona.

Principios de la UNAJMA

- Búsqueda y difusión de la verdad
- Calidad académica
- Autonomía
- Libertad de cátedra
- Espíritu crítico y de investigación
- Democracia institucional
- Meritocracia
- Pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión
- Pertinencia y compromiso con el desarrollo del país
- Afirmación de la vida y dignidad humana
- Mejoramiento continuo de la calidad académica
- Creatividad e innovación
- Internacionalización
- Interés superior del estudiante

Fines de la UNAJMA

- Preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente la herencia científica, tecnológica, cultural y artística de la humanidad
- Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país.
- Proyectar a la comunidad sus acciones y servicios para promover su cambio y desarrollo
- Colaborar de modo eficaz en la afirmación de la democracia, el estado de derecho y la inclusión social
- Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística, la creación intelectual y artística
- Difundir el conocimiento universal en beneficio de la humanidad
- Servir a la comunidad y al desarrollo integral
- Formar personas libres en una sociedad libre

Funciones de la UNAJMA

- Formar profesionalmente a sus estudiantes
- Promover e impulsar las diferentes formas de investigación
- Ejecutar actividades de Extensión cultural y proyección social en los miembros de la UNAJMA
- Desarrollar la responsabilidad social universitaria en sus diferentes dimensiones
- Garantizar la educación continua
- Contribuir al desarrollo humano y desarrollo sostenible

Objetivos generales de la UNAJMA

- Fortalecer la formación académica integral, con enfoque intercultural de los estudiantes
- Fortalecer la gestión de la investigación científica, tecnológica e innovación en la comunidad universitaria
- Fortalecer la responsabilidad social universitaria a través de la proyección social, extensión universitaria y los servicios culturales en beneficio de la comunidad
- Fortalecer la gestión institucional
- Implementar la gestión integral del riesgo de desastres

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación directa entre los factores ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- b. Existe relación directa entre los factores organizacionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.
- c. Existe relación directa entre los factores personales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

3.2. Variables

Variable 1: Estrés

Según Robbins y Judge (2009) el estrés es una respuesta emocional y física de nuestro organismo ante situaciones amenazantes o demandantes, en las cuales percibimos que no tenemos los recursos necesarios para hacerles frente de manera efectiva.

Variable 2: Desempeño laboral

Al respecto Chiavenato (2019), se refiere al conjunto de actividades, habilidades y competencias que un trabajador demuestra en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales. Implica la capacidad de alcanzar metas, cumplir objetivos y realizar las tareas asignadas de manera eficiente y efectiva. Además, el desempeño laboral también implica la capacidad de adaptarse al cambio, aprender y mejorar continuamente en función de las demandas y requerimientos del puesto de trabajo.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Estrés	Según Robbins y Judge (2009) el estrés es una respuesta emocional y física de nuestro organismo ante situaciones amenazantes o demandantes, en las cuales percibimos que no tenemos los recursos necesarios para hacerles frente de manera efectiva. Esta respuesta se caracteriza por un aumento en la activación fisiológica y psicológica, lo que puede llevar a una sensación de agotamiento, ansiedad, irritabilidad y dificultades para concentrarse.	El estrés es definido operacionalmente como una respuesta fisiológica y psicológica ante situaciones percibidas como desafiantes o amenazantes para la estabilidad emocional y el equilibrio del individuo. Para su medición se utilizará un cuestionario	Factores ambientales	- Incertidumbre económica - Incertidumbre política - Cambio tecnológico
			Factores organizacionales	- Demanda de las tareas - Demanda de rol - Demanda personal
			Factores personales	- Problemas familiares - Problemas económicos - Problemas de personalidad
Variable 2: Desempeño laboral	Al respecto Chiavenato (2019), se refiere al conjunto de actividades, habilidades y competencias que un trabajador demuestra en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales. Implica la capacidad de alcanzar metas, cumplir objetivos y realizar las tareas asignadas de manera eficiente y efectiva. Además, el desempeño laboral también implica la capacidad de adaptarse al cambio, aprender y mejorar continuamente en función de las demandas y requerimientos del puesto de trabajo.	Se refiere a la evaluación y medición de la eficiencia y eficacia de un individuo en su trabajo. Se enfoca en los resultados tangibles y cuantificables que demuestran el desempeño laboral en las tareas realizadas, así como en las habilidades y competencias demostradas en su ejecución. Para su medición se utilizará un cuestionario	Eficiencia	- Optimización de recursos - Tiempo de actividades - Grado de responsabilidad
			Eficacia	- Calidad de trabajo - Cumplimiento de tareas
			Competencia laboral	- Conocimiento - Habilidades - Actitud

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo

Según Hernández et al. (2014), los estudios se ubican dentro de algún enfoque, en este caso, se sitúa dentro del cuantitativo, ya que recolecta datos para contrastar hipótesis con el propósito de definir pautas de conducta y probar teorías.

Por lo tanto, queda claro que, en esta investigación se recopila y analiza datos numéricos y cuantificables por medio de encuestas, acompañados de cuestionarios.

3.4.2. Método de la investigación

Corresponde al método de investigación hipotético deductivo. Sobre ello Hilario (2020), señaló que, este método es utilizado frecuentemente para cerciorar o refutar hipótesis mediante la formulación de predicciones verificables y su posterior comprobación.

Por lo tanto, en el estudio se formulan suposiciones basadas en observaciones o teorías previas, y luego se deduce las conclusiones específicas que se pueden someterse a pruebas.

3.4.3. Tipo de investigación

Según Carrasco (2008), es de tipo básico, ya que, se lleva a cabo para adquirir conocimientos y ampliar fundamentos teóricos sobre un tema en particular, sin tener una aplicación práctica inmediatista.

Este tipo de estudio tiene como objetivo principal ampliar la comprensión y el conocimiento en una determinada área de estudio, en este caso sobre estrés y desempeño laboral; explorando conceptos, teorías y principios, con el fin de sentar las bases para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas.

3.4.4. Nivel de investigación

Según Arias (2012), se halla dentro del nivel correlacional, porque busca establecer la relación entre dos o más variables sin manipular

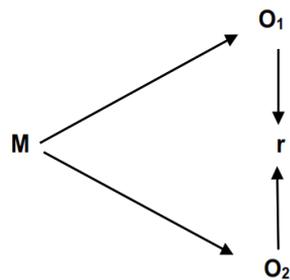
ninguna de ellas. En consecuencia, busca determinar la asociación o relación entre estas variables (estrés y desempeño laboral) y medir el grado de relación existente. pero no permite establecer conclusiones de causalidad. A través del análisis estadístico, se busca determinar si existe correlación positiva, negativa o nula entre las variables estudiadas.

3.4.5. Diseño de investigación

Aludiendo a Carrasco (2007), obedece al diseño no experimental, transversal correlacional , ya que se caracteriza por no manipular las variables. En este tipo de diseño, el investigador simplemente observa y describe fenómenos o variables sin intervenir en ellos. En la investigación, se utiliza principalmente para estudiar situaciones como describir características de la población, analizar patrones o conductas, realizar encuestas o estudios.

Figura 3

Esquema del diseño correlacional



Nota. Autoría propia.

Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1: Estrés

O2 = Variable 2: Desempeño laboral

r = Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Según Carrasco (2009), la población de investigación se refiere al conjunto total de individuos, casos o elementos que cumplen con las características o criterios especificados en un estudio.

En este caso, la población es de 58 empleados que, en su condición de administrativos representan el universo del cual se ha obtenido información, para generalizar finalmente los resultados obtenidos.

Tabla 1

Cantidad de personal administrativo

Personal nombrado D.L. 276	35 personas
Personal contratado D.L. 1057 – CAS	23 personas
Total	58 personas

Nota. Data de la Unidad de RR. HH. - UNAJMA

3.5.2. Muestra

Fue igualada a la población, es decir, 58 trabajadores; por lo que se identifica como una muestra no probabilística, ya que la investigadora según su criterio elige la muestra a considerar en la investigación.

Para delimitar el tamaño de muestra se hizo mención a Carrasco (2009) quien define que, si la muestra es menor que 500 personas se toman igual o mayor a la mitad de la población. Por lo tanto, la muestra tomada es igual a la población, que son el total de profesionales administrativos, objeto de estudio durante el periodo 2023.

En consecuencia, al igualar la población con la muestra en términos de características relevantes, se favorece la comparabilidad y la confiabilidad de los resultados obtenidos, lo que a su vez fortalece la validez interna de la investigación.

Finalmente, la muestra se iguala a la población para poder realizar inferencias y generalizar los resultados obtenidos a partir de la muestra a toda la población objetivo. Esto se fundamenta en la idea de que, la muestra, proporciona una representación precisa de la población, lo que permite extrapolar los hallazgos con un nivel de confianza estadísticamente significativo.

3.5.3. Criterios de inclusión y exclusión

- Administrativos activos y/o con vínculo de trabajo vigente.
- Administrativos sin licencia con o sin goce de haber
- Administrativos que autografiaron el consentimiento informado

Para excluir sujetos, se consideró:

- Administrativos inactivos y/o sin vínculo de trabajo
- Administrativos con licencia
- Administrativos que no deseen involucrarse

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

Tomando en cuenta lo vertido por Arias (2012), el más adecuado para este caso, es la encuesta. Como técnica la encuesta, tiene como objetivo recopilar información de un grupo (administrativos) a través de la formulación de preguntas específicas. Esta herramienta busca obtener datos cuantitativos, es decir, información numérica que permita analizar y luego dar generalización de dichos hallazgos a toda la población.

3.6.2. Instrumento

Complementando lo que dice Arias (2012) el cuestionario acompaña a la encuesta y se ha convertido en un instrumento de recolección de datos que consta de una serie de interrogantes de respuestas, que son entregadas a los sujetos de estudio (administrativos) para su posterior respuesta. Para este caso, se ha presentado como una herramienta flexible que ha sido adaptada a las necesidades de la investigación. Por último, el cuestionario fue diseñado en base a las teorías; siendo las preguntas claras y concisas, pues evitan confusiones y permiten al estudio obtener respuestas confiables y útiles. Por consiguiente, la pesquisa consta de 17 interrogantes formuladas para el estrés y 15 ítems para el desempeño laboral.

Tabla 2

Escala tipo Likert

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

Nota. Autoría propia

3.7. Métodos de análisis de datos

3.7.1. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

Actualmente, es empleado en el ámbito académico y de investigación. El SPSS permite realizar una amplia gama de análisis estadísticos, desde simples cálculos hasta modelos más complejos, como regresiones lineales y análisis de varianza. También facilita la manipulación y gestión de datos, incluyendo su importación desde diferentes fuentes y su posterior organización y limpieza. Sus capacidades de análisis y gestión de datos, combinadas con su interfaz intuitiva, lo convierten en una herramienta poderosa y accesible para profesionales e investigadores que necesitan realizar análisis estadísticos de manera eficiente y precisa.

3.7.2. Alfa de Cronbach

Es una medida de confiabilidad empleado en el presente estudio para valorar la consistencia interna de un grupo de reactivos similares en una escala de medición. Es decir, busca medir cuán consistentes son las respuestas dadas por los participantes a diferentes preguntas que miden una misma variable. El alfa de Cronbach se representa mediante un coeficiente que puede oscilar entre cero (0) y uno (1), donde un valor más cercano a 1 indica una mayor consistencia interna.

Un alfa de Cronbach igual o superior a 0.7 es generalmente considerado como aceptable en la investigación social, aunque el valor óptimo puede variar dependiendo del contexto y los objetivos de la investigación. El alfa de Cronbach solo indica la consistencia interna de los ítems utilizados y no asegura necesariamente la validez de la escala de medición.

Tabla 3

Rangos de confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad
0,81 - 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0 – 0,20	Muy baja

Nota. (Palella y Martins, 2010, p. 169)

3.7.3. Coeficiente de correlación (rho Spearman)

Hernández, et al. (2014) afirman que, este tipo de correlación, mide la relación de dependencia entre dos variables ordinales o de nivel de medición jerárquico. Este coeficiente se ha utilizado en la presente pesquisa para determinar la frecuencia y dirección de la relación entre las variables (estrés y desempeño laboral), sin tener en cuenta la magnitud exacta de la relación.

La correlación de rho es una medida no paramétrica, lo que significa que no requiere suposiciones sobre la distribución de las variables y es aplicable incluso cuando los datos no presentan normalidad.

En términos prácticos, para calcular la correlación de rho de Spearman se asignan rangos a las variables y se emplea la fórmula matemática para determinar la correlación entre los rangos.

Un resultado de +1 señala una correlación perfectamente positiva, mientras que un resultado de -1 señala una correlación perfectamente negativa. Un resultado de cero muestra que, no hay relación.

Tabla 4

Valores rho de Spearman

Niveles	Magnitud
-1.00	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa y muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a 0.39	Correlación negativa baja
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.10 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0.00	Correlación nula
0.10 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Adaptado de (Hernández, et al. 2014)

3.7.4. Distribución de frecuencias

Puntuaciones en conjunto que se encuentran vinculadas a una variable establecida en su respectiva categoría y generalmente se presenta como una tabla. Las distribuciones de frecuencias pueden completarse agregando los porcentajes de casos en cada categoría, los porcentajes válidos (excluyendo los valores perdidos) y los porcentajes acumulados porcentaje de lo que se va acumulando en cada categoría, desde la más baja hasta la más alta (Hernández et al., 2013).

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

4.1.1. Fiabilidad (alfa de Cronbach)

Los valores del alfa de Cronbach, pueden variar dependiendo del contexto y los objetivos de la investigación. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el alfa de Cronbach, indica la consistencia interna de los ítems utilizados, por lo tanto, aunado a la validez de los expertos, el instrumento ha recibido todo el espaldarazo que necesita para ser diligenciado de forma práctica.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento de la variable estrés

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de preguntas	Encuestados
Estrés	0,837	17	58

Nota. Resultado procesamiento de datos en el SPSS versión 25.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Instrumentos	Alfa de Cronbach	N° de preguntas	Encuestados
Desempeño laboral	0,640	13	58

Nota. Resultado procesamiento de datos en el SPSS versión 25.

Las tablas 5 y 6, muestran los coeficientes de alfa de Cronbach de 0.837 para la variable estrés y 0,640 para la variable desempeño laboral, según lo mencionado por Palella y Martins (2010), los valores se encuentran considerados en el rango de (0,61 a 0,80) que garantiza la existencia de una fiabilidad alta para la aplicación del instrumento de recolección.

En virtud a lo mencionado en el párrafo precedente, teniendo la certeza de la fiabilidad del instrumento se procedió a realizarla aplicación del mismo a los 58 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas, considerados como muestra en el presente estudio contemplados en los diferentes regímenes laborales.

4.1.2. Análisis descriptivo de la investigación

Tabla 7

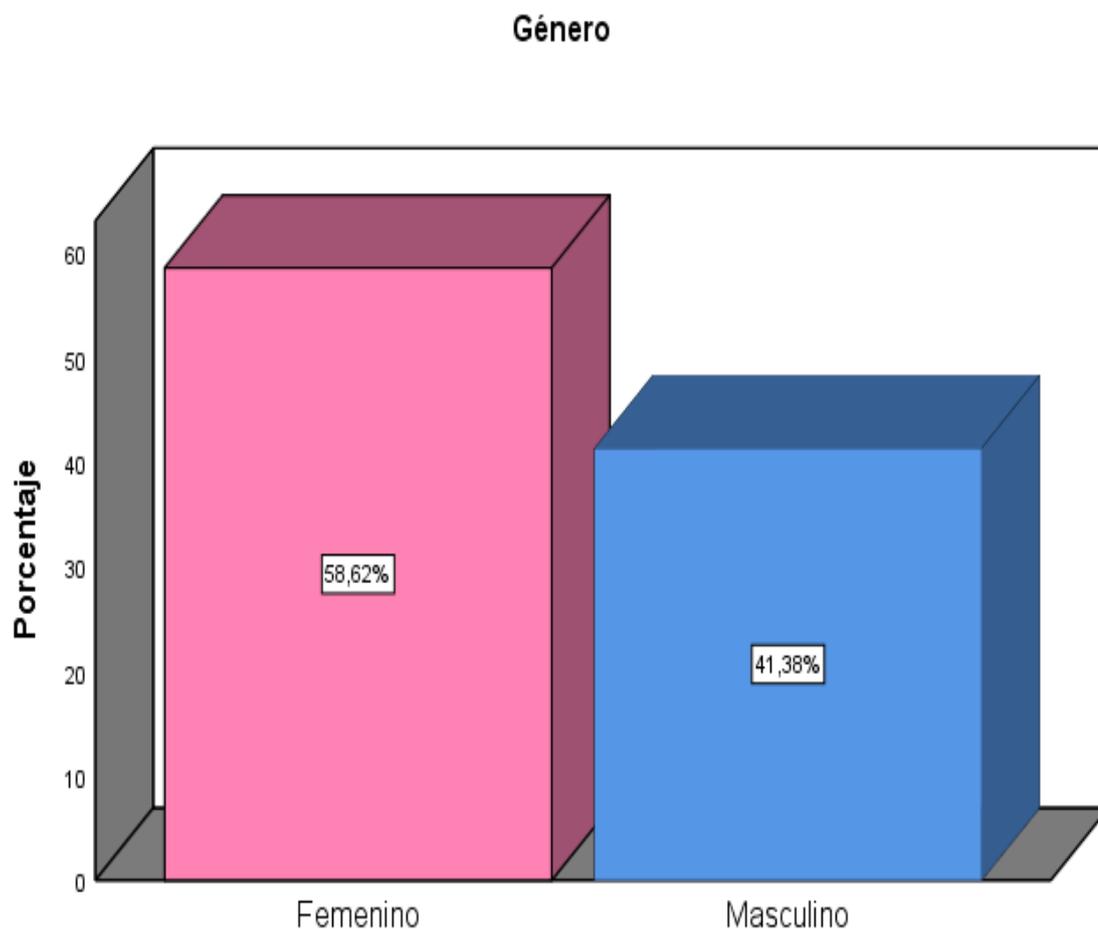
Resultados del género de trabajadores

		Género	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	34	58,6
	Masculino	24	41,4
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 4

Resultados del género de trabajadores



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 7 y figura 4, expone las respuestas de los trabajadores sobre el género, siendo el primer lugar que es el sexo femenino, el 58,6% del total de los encuestados, seguido el sexo masculino, el 41,4% del total de los encuestados.

Tabla 8

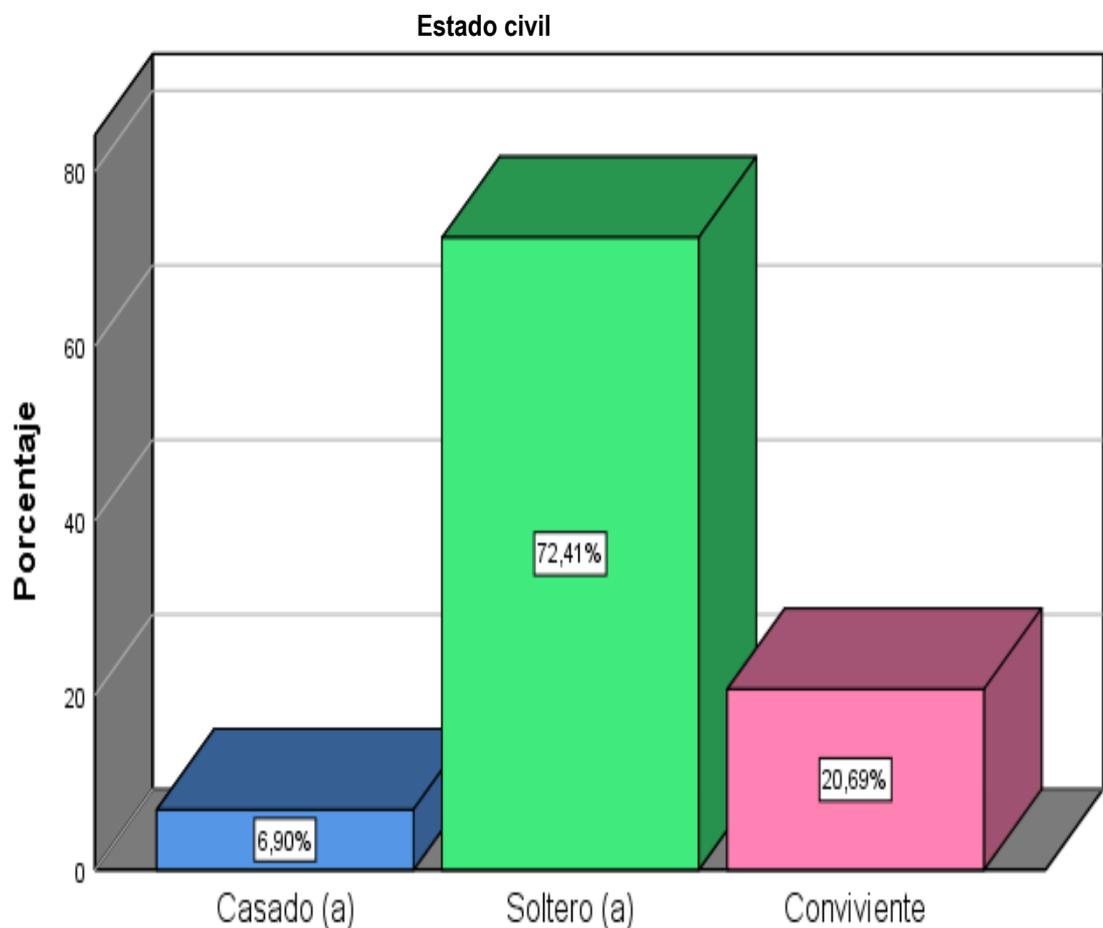
Resultados del estado civil

Edad		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casado (a)	4	6,9
	Soltero (a)	42	72,4
	Conviviente	12	20,7
	Total	58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 5

Resultados del estado civil



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 8 y figura 5, resultó de la aplicación del instrumento donde se da a conocer el estado civil de los trabajadores, considerándose que, el 6,90% son casados, el 72,41% dicen que son solteros y el 20,69% aseveran ser convivientes.

Tabla 9

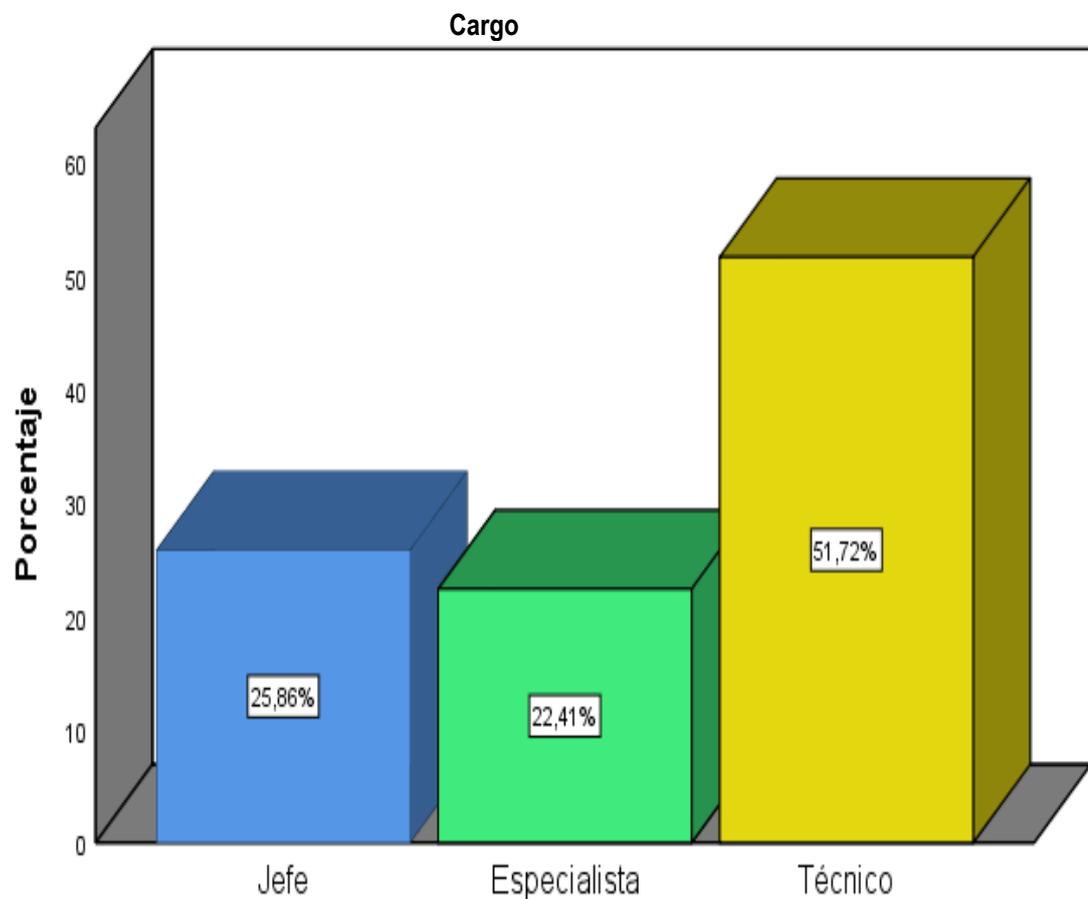
Resultado del cargo de los trabajadores

		Grado de instrucción	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Jefe	15	25,9
	Especialista	13	22,4
	Técnico	30	51,7
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 6

Resultado del nivel de grado de instrucción de trabajadores



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 9 y figura 6, consideran información referido al cargo que ostenta cada trabajador, donde el 25,86% son jefes de las diferentes áreas, el 22,41% se encuentran como especialista y el 51,72% se encuentran como técnico administrativo. En razón a los resultados sintetizados que gran mayoría de servidores se encuentran como técnicos.

Tabla 10

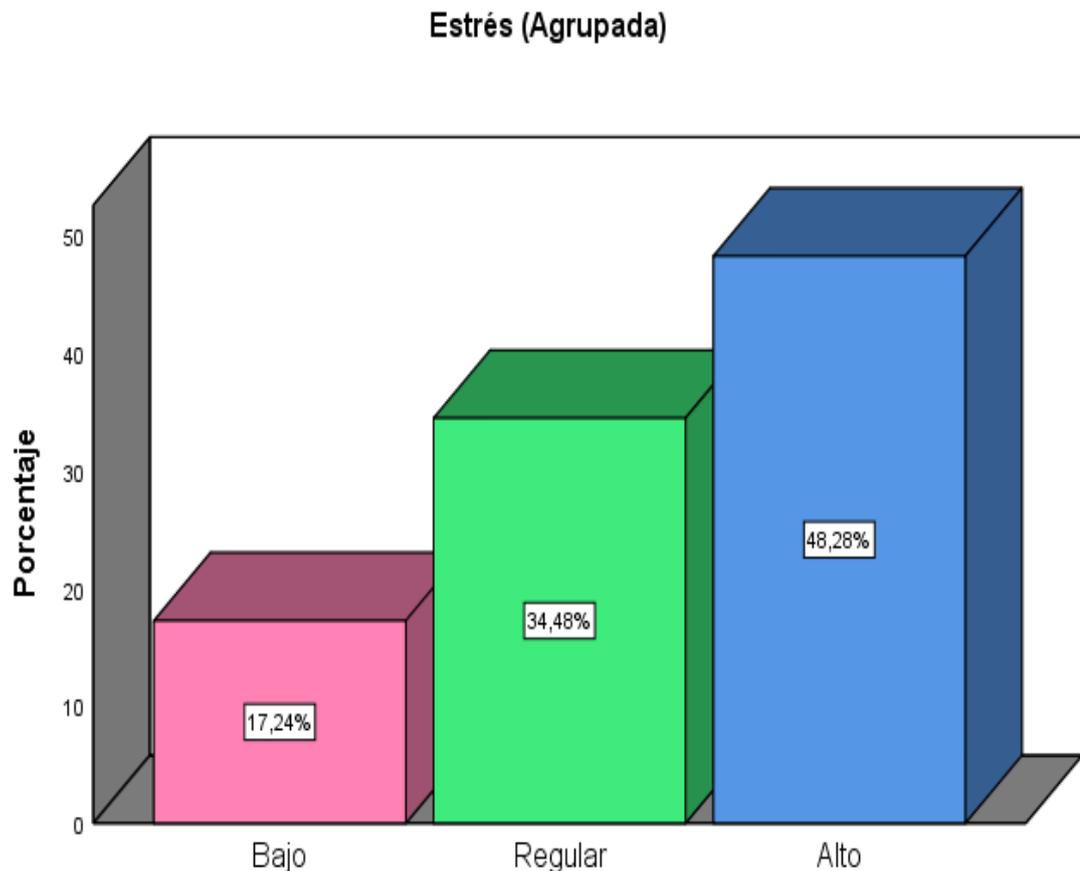
Resultado del nivel de la variable estrés

Estrés			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	17,2
	Regular	20	34,5
	Alto	28	48,3
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 7

Resultado del nivel de la variable estrés



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 10 y figura 7, responde información del estrés, donde el 17,24% (10 trabajadores) indican que existe un nivel de estrés bajo, 34,48% (20 trabajadores) dicen que el nivel de estrés es regular y el 48,28% (28 trabajadores) dicen que el nivel es alto. Lo que significa que el nivel elevado del estrés a nivel de la UNAJMA, puede repercutir negativamente en la misma, generando una salud mental y física negativa provocando agotamiento, enfermedades inclusive rotación de personal.

Tabla 11

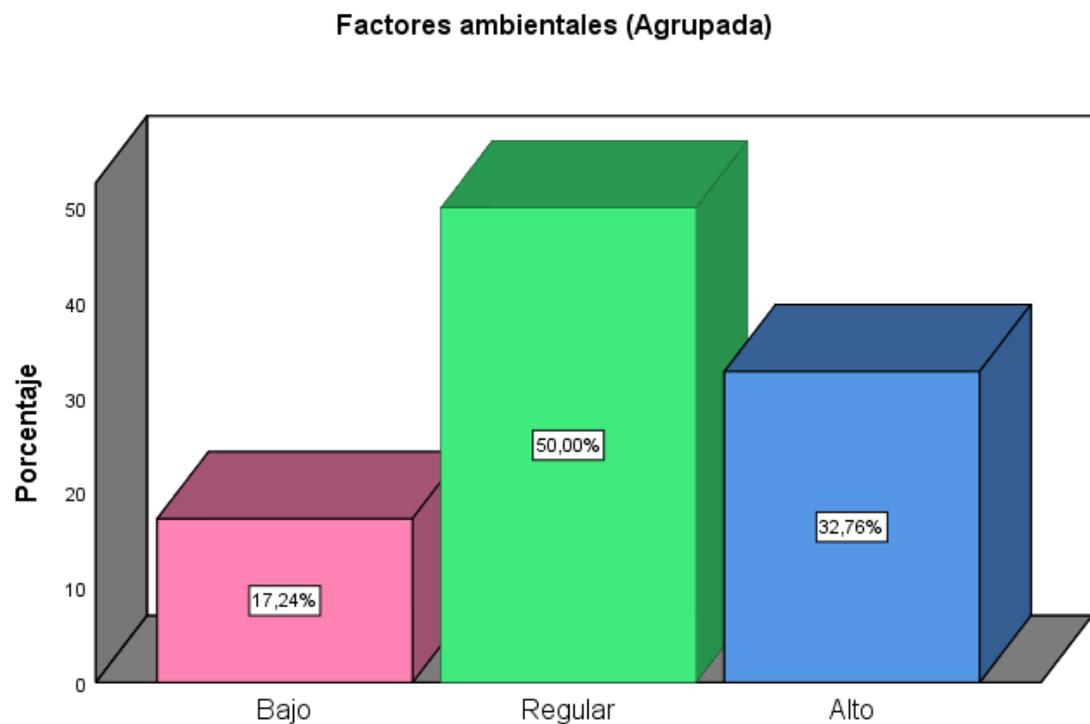
Frecuencias de la dimensión factores ambientales

Factores ambientales			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	17,2
	Regular	29	50,0
	Alto	19	32,8
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 8

Frecuencias de la dimensión factores ambientales



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 11 y figura 8, resume resultados de la dimensión factores ambientales, donde el 17,24% (10 trabajadores) indican que los factores ambientales, respecto al estrés, se encuentran en un nivel bajo, seguidamente el 50% (29 trabajadores) indican que el nivel es regular y el 32,76% (19 trabajadores) dicen que se encuentra en un nivel alto. Por tanto, es oportuno indicar que, las condiciones de trabajo no son adecuadas y contribuyen de una u otra manera a la sensación de estrés en los trabajadores.

Tabla 12

Frecuencias de la dimensión factores organizacionales

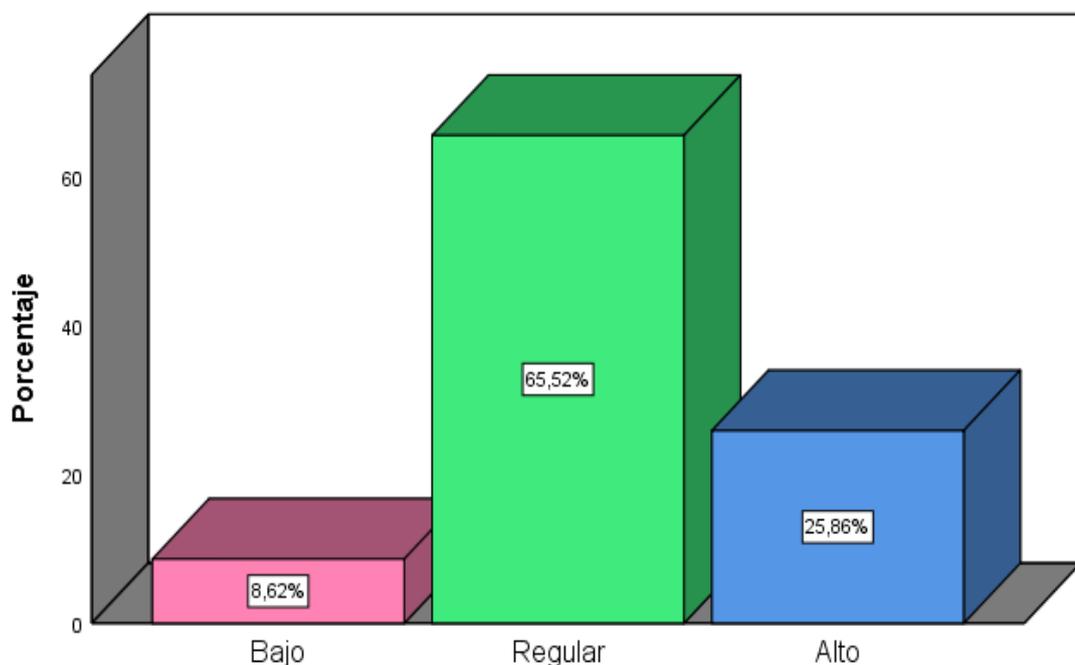
Factores organizacionales			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	5	8,6
	Regular	38	65,5
	Alto	15	25,9
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 9

Frecuencias de la dimensión factores organizacionales

Factores organizacionales (Agrupada)



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 12 y figura 9, suscribe información de la dimensión factores organizacionales, donde el 8,62% (5 trabajadores) indican que los factores organizacionales, respecto al estrés, se encuentran en un nivel bajo, el 65,52% (38 trabajadores) dicen que se encuentra en un nivel de regular y el 25,86% (15 trabajadores) aseveran que se encuentra en un nivel alto. Lo que significa las condiciones de trabajo no son las óptimas, generando así estrés en los trabajadores administrativos de la UNAJMA.

Tabla 13

Resultados de frecuencias de la dimensión factores personales

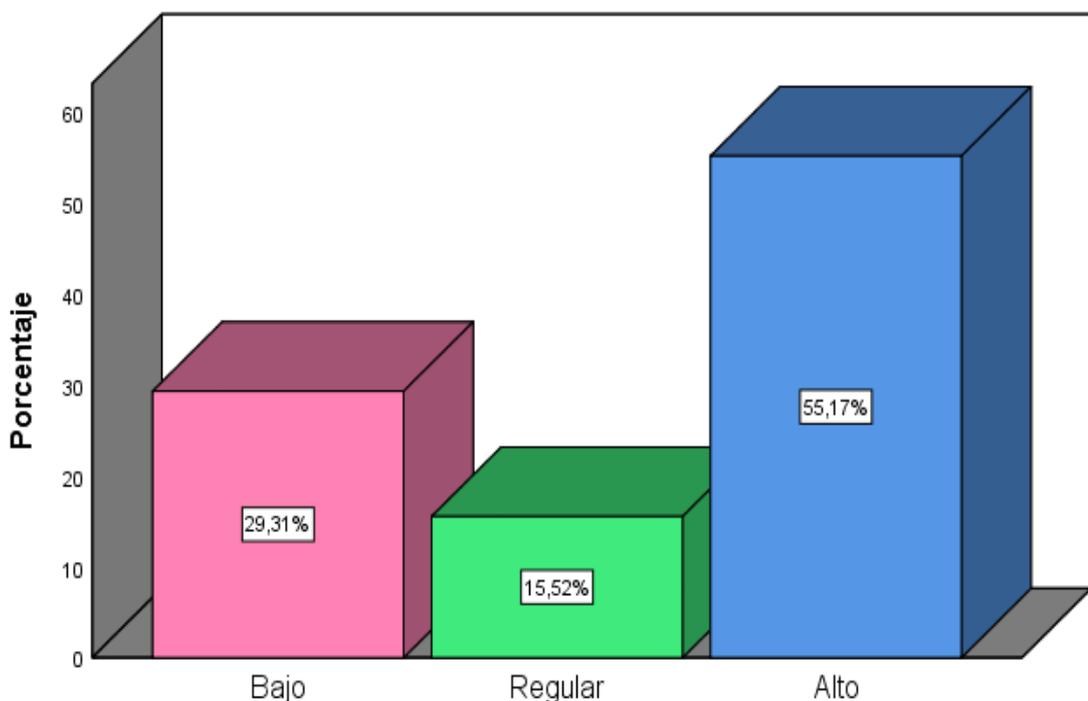
Factores personales			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	17	29,3
	Regular	9	15,5
	Alto	32	55,2
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 10

Resultados de frecuencias de la dimensión factores personales

Factores personales (Agrupada)



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 13 y figura 10, considera información de la dimensión factores personales, donde el 29,31% (17 trabajadores) indican que los factores organizacionales, respecto al estrés, se encuentran en un nivel bajo, el 15,52% (9 trabajadores) dicen que el nivel es regular y el 55,17% (32 trabajadores) dicen que es alto. Lo que significa que, las características personales de los trabajadores no están siendo afrontadas correctamente, lo cual se traduce en el auge del estrés en los trabajadores de la UNAJMA.

Tabla 14

Resultados de frecuencias de la variable desempeño laboral

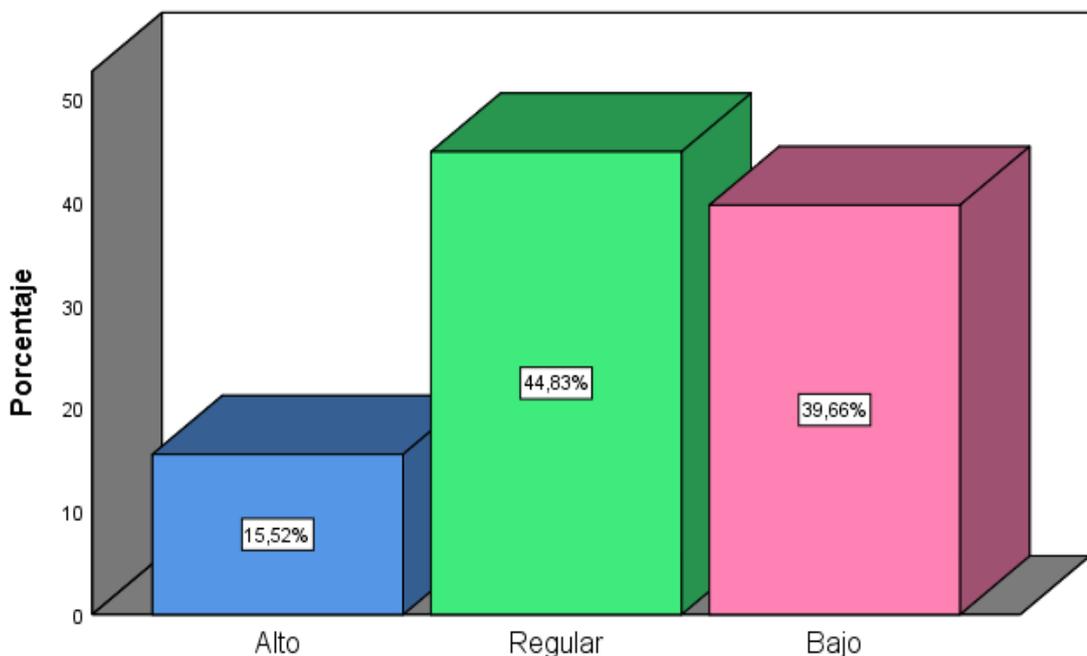
Desempeño laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	9	15,5
	Regular	26	44,8
	Bajo	23	39,7
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 11

Resultados de frecuencias de la variable desempeño laboral

Desempeño laboral (Agrupada)



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 14 y figura 11, sustenta los resultados de la variable desempeño laboral donde el 15,52% (9 trabajadores) indican que el nivel del desempeño organizacional se encuentra en la escala de alto, el 44,83% (26 trabajadores) indican que es regular y el 39,66% (23 trabajadores) dicen que el nivel es bajo. Lo que indica la existencia de una tendencia al nivel bajo en diferentes áreas identificables, ya que se percibe la necesidad de fortalecimiento de capacidades y motivación al personal administrativo de la UNAJMA.

Tabla 15

Resultados de frecuencias de la dimensión eficiencia

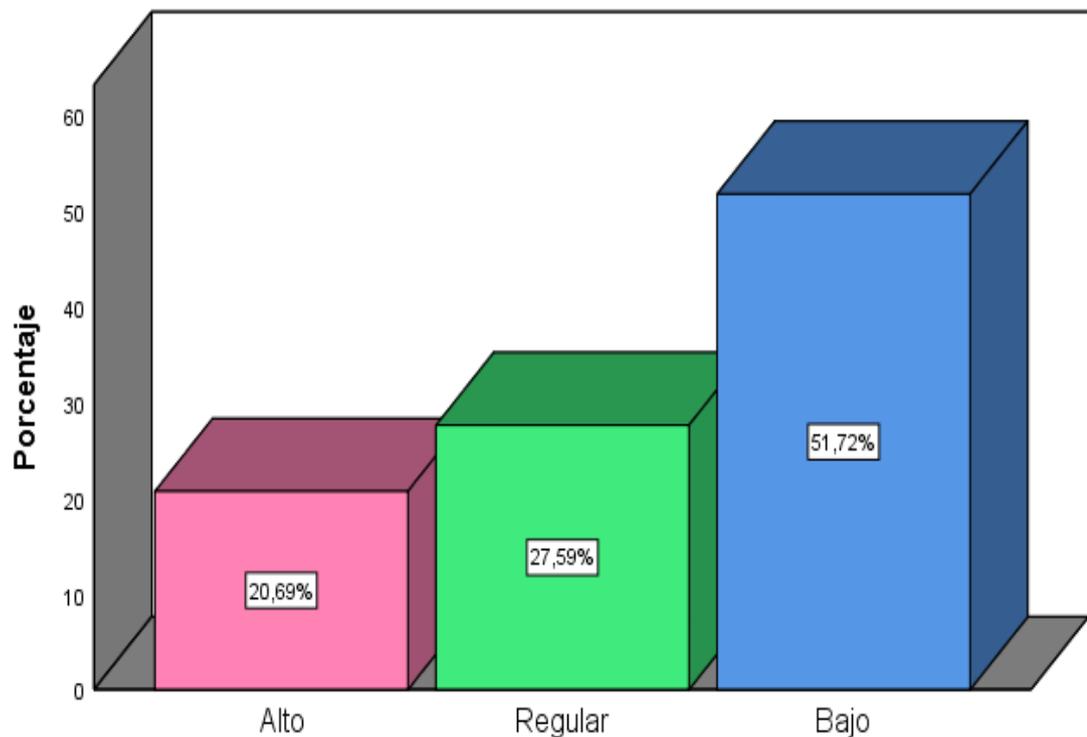
Eficiencia			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	12	20,7
	Regular	16	27,6
	Bajo	30	51,7
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 12

Resultados de frecuencias de la dimensión eficiencia

Eficiencia (Agrupada)



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 15 y figura 12, expone la respuesta acerca de la dimensión eficiencia, a lo cual, el 20,69% (12 trabajadores) indican que la eficiencia se encuentra en un nivel alto, el 27,59% (16 trabajadores) dicen que es regular y el 51,72% (30 trabajadores) aseveran que es bajo. Lo que se traduce en el uso inadecuado de recursos institucionales (equipos asignados) y no hay un óptimo interés a la labor realizada por los trabajadores administrativos de la UNAJMA.

Tabla 16

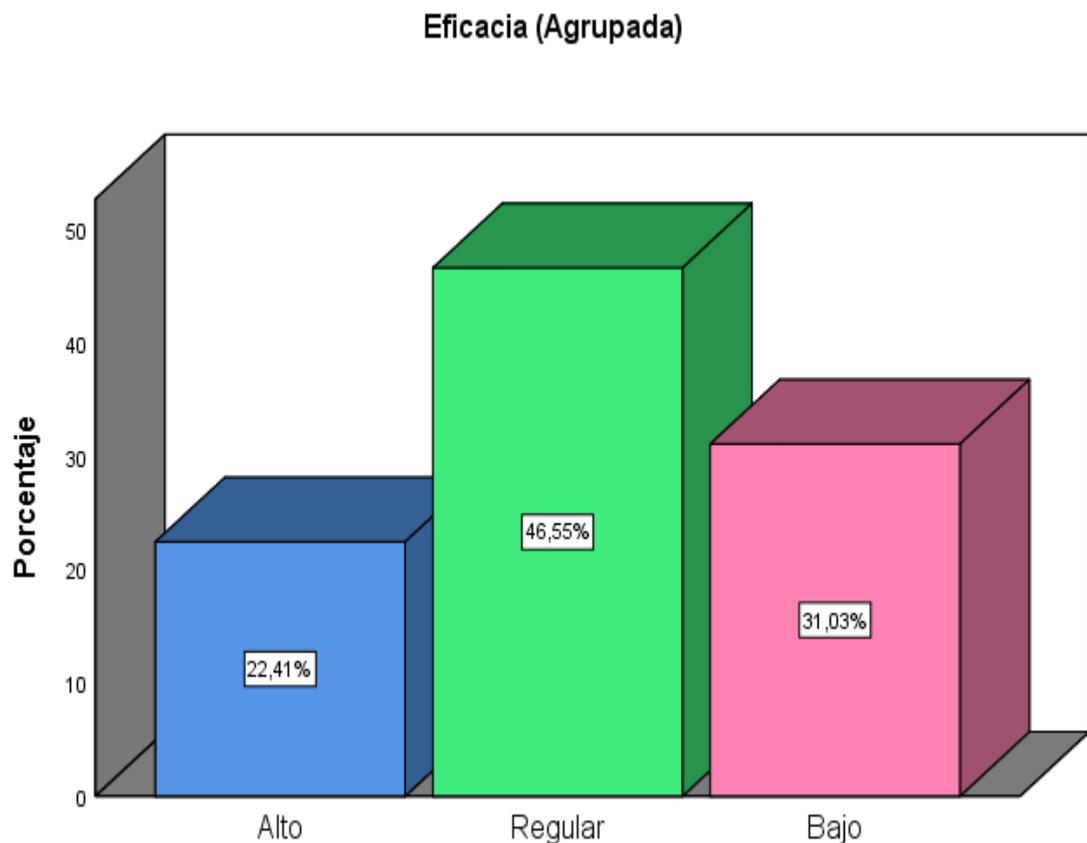
Resultados de frecuencias de la dimensión eficacia

Eficacia			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	13	22,4
	Regular	27	46,6
	Bajo	18	31,0
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 13

Resultados de frecuencias de la dimensión eficacia



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 16 y figura 13, resume información de la dimensión eficacia, de la cual el 22,41% (13 trabajadores) indican que se manifiesta una eficacia en un nivel alto, el 46,55% (27 trabajadores) dicen que el nivel es regular y el 31,03% (18 trabajadores) indican un bajo nivel. Por lo cual, se puede aseverar que el personal administrativo de la UNAJMA, no se encuentra motivado completamente, por tanto, no logra cumplir con sus objetivos trazados de manera óptima y al menor tiempo.

Tabla 17

Resultados de frecuencias de la dimensión competencias laborales

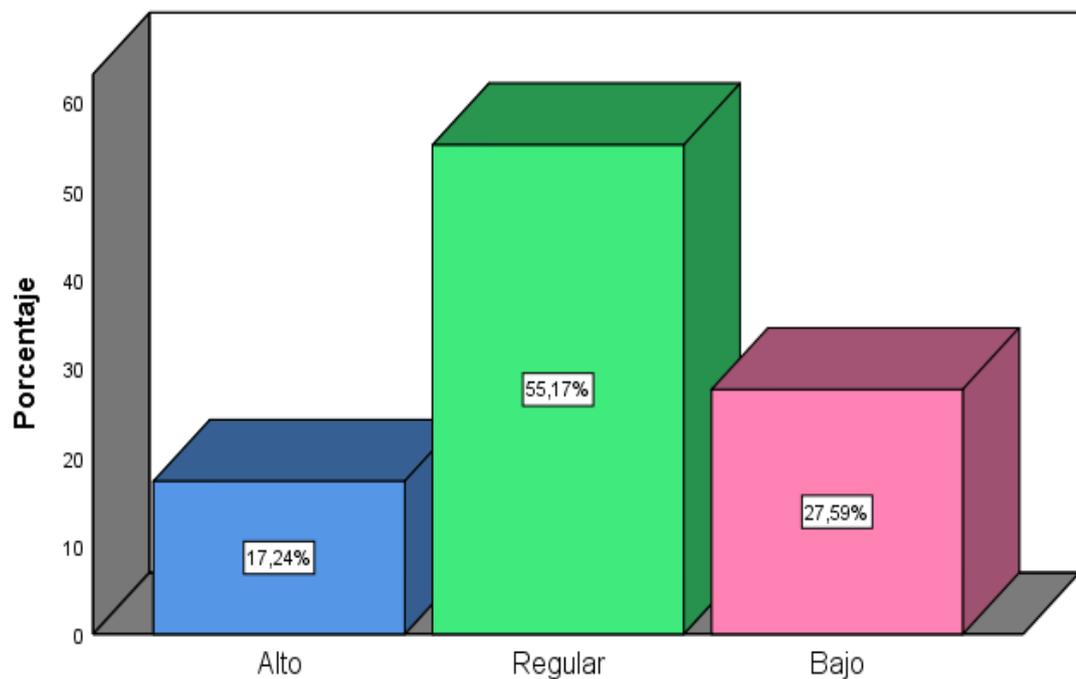
Competencias laborales			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	10	17,2
	Regular	32	55,2
	Bajo	16	27,6
Total		58	100,0

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

Figura 14

Resultados de frecuencias de la dimensión competencias laborales

Competencias laborales (Agrupada)



Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

La tabla 17 y figura 14, resume información de la dimensión competencias laborales, al respecto, el 17,24% (10 trabajadores) indican que las competencias laborales se encuentran en un nivel alto, el 55,17% (32 trabajadores) dicen que el nivel es regular y el 27,59% (16 trabajadores) aseveran que se encuentra en un nivel bajo. Manifestado en la desactualización en temas relacionados a su área y la no preparación para la resolución de conflictos a través de una comunicación efectiva.

4.2. Contrastación estadística de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

H₁: Existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

Tabla 18

Resultados contrastados de hipótesis general

		Correlaciones		
			Estrés (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Estrés (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,122
		Sig. (bilateral)	.	,362
		N	58	58
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,122	1,000
		Sig. (bilateral)	,362	.
		N	58	58

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 18, muestra que la significancia calculada es 0,362 mayor al nivel de significancia que es 0,05; por otro lado, el coeficiente de correlación rho de Spearman resultó el 0,122 que corresponde a una correlación positiva muy baja.

Entonces, se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

Por lo expuesto, podemos deducir que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, ya que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral, fomentando conflictos interpersonales, disminución en la productividad, baja en la moral y toma de decisiones no acertadas.

Contrastación de la primera hipótesis específica

H₀: No existe relación directa entre los factores ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

H₁: Existe relación directa entre los factores ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

Tabla 19

Resultados contrastados de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Factores ambientales (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Factores ambientales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,289*
		Sig. (bilateral)	.	,028
		N	58	58
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,289*	1,000
		Sig. (bilateral)	,028	.
		N	58	58

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 19, muestra que la significancia calculada es 0,028 menor al nivel de significancia que es 0,05; por otro lado, el coeficiente de correlación rho de Spearman resultó el 0,289* que corresponde a una correlación positiva baja.

Entonces, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula por el p-valor menor a 0,05, concluyendo que existe una correlación positiva baja entre el estrés en su dimensión factores ambientales y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

Por lo expuesto, se puede indicar que existe una relación positiva baja entre el estrés en su dimensión factores ambientales y el desempeño laboral, por tanto, el aumento del estrés manifestado en su dimensión factores ambientales, afecta al desempeño laboral, manifestado en la productividad, aumento de errores, problemas de salud o ausentismo.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

H₀: No existe relación directa entre los factores organizacionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

H₁: Existe relación directa entre los factores organizacionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

Tabla 20

Resultados contrastados de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Factores organizacionales (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Factores organizacionales (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,001 ,997
		N	58	58
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,001 ,997	1,000 .
		N	58	58

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 20, contempla que la significancia calculada es 0,997 mayor al nivel de significancia que es 0,05; por otro lado, el coeficiente de correlación rho de Spearman resultó el 0,001 que corresponde a una correlación nula.

Entonces, se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

Por lo expuesto, podemos deducir que existe una relación inversa entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral, ya que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral, manifestado en la disminución de la satisfacción laboral, la carencia de creatividad y errada toma de decisiones.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación directa entre los factores personales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

H₁: Existe relación directa entre los factores personales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

Tabla 21

Resultados contrastados de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Factores personales (Agrupada)	Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Factores personales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	-,143
		Sig. (bilateral)	.	,285
		N	58	58
	Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	-,143	1,000
		Sig. (bilateral)	,285	.
		N	58	58

Nota. Autoría propia. Procesamiento de datos en el SPSS V25.

En la tabla 21, muestra que la significancia de 0,285 mayor al nivel de significancia que es 0,05; por otro lado, el coeficiente de correlación rho de Spearman resultó el -0,143 que corresponde a una correlación negativa muy baja.

Por lo cual, se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés en su dimensión factores personales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.

Por ello, se asevera que existe una relación inversa entre el estrés manifestado a partir de los factores personales y el desempeño laboral, ya que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral, fomentando conflictos interpersonales, disminución del compromiso que traerá consigo posibles rotaciones y restricciones en cuanto a la toma de decisiones.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron luego del procesamiento de datos de la investigación denominada: Estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2023, a continuación, se muestra la discusión de acuerdo con la revisión bibliográfica, objetivos e hipótesis planteadas.

Primero: En virtud al objetivo principal de la investigación: Determinar la relación existente entre el estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2023, se llegó a contrastar la correlación positiva muy baja entre las dos variables de estudio, se utilizó el estadígrafo rho de Spearman el mismo que arrojó un valor 0,122 con un nivel de significancia (bilateral) fue de 0,362 mayor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) y según este resultado se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023. Por lo expuesto, podemos deducir que existe una relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, ya que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral, fomentando conflictos interpersonales, disminución en la productividad, baja en la moral y toma de decisiones no acertadas.

Los resultados mencionados en precedente, respaldan la teoría del estrés de Robbins y Judge (2009) quienes sostienen que, el estrés puede tener efectos negativos significativos en el desempeño laboral. Los datos recopilados mediante encuestas revelaron que una proporción considerable de los participantes experimenta niveles de estrés elevados, lo cual podría afectar su capacidad para desempeñarse eficientemente en su trabajo. Estos hallazgos son consistentes con investigaciones anteriores que han encontrado una relación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento disminuido.

Además, Chiavenato (2019) sobre el desempeño laboral, la cual plantea que el desempeño de los empleados se ve influenciado por diversos factores, incluyendo las condiciones laborales y el ambiente organizacional. En este sentido, los resultados revelaron que los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas enfrentan diversas fuentes de estrés laboral, como la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía y la falta de apoyo de los superiores. Estas condiciones pueden generar un ambiente laboral estresante y afectar negativamente el desempeño laboral.

Segundo: Tomando en consideración al objetivo específico 1, determinar la relación existente entre los factores ambientales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, de acuerdo a los resultados arrojados, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,028, que es menor que 0,05 el mismo que es el esperado ($p < 0,05$), del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,289 lo que indica, que existe una correlación positiva baja. Entonces, se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula por el p-valor menor a 0,05, concluyendo que existe una correlación positiva baja entre el estrés en su dimensión factores ambientales y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023. Por lo expuesto, se puede indicar que existe una relación positiva baja entre el estrés en su dimensión factores ambientales y el desempeño laboral, por tanto, el aumento del estrés manifestado en su dimensión factores ambientales, afecta al desempeño laboral, manifestado en la productividad, aumento de errores, problemas de salud o ausentismo.

Es importante destacar que, aunque el estrés puede tener efectos negativos sobre el desempeño laboral, no todos los participantes experimentaron un bajo rendimiento. Al analizar los factores de resistencia al estrés identificados por Robbins y Judge (2009) se encontró que, algunos individuos tienen habilidades y recursos personales para hacer frente al estrés de manera efectiva. Estas habilidades incluyen una alta autoeficacia percibida, estrategias de afrontamiento positivas y un buen equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Estos participantes mostraron un mayor nivel de satisfacción laboral y un rendimiento laboral más óptimo, a pesar de estar expuestos a niveles similares de estrés.

Respecto a los antecedentes internacionales, en el estudio de Soriano (2021), los hallazgos permitieron sostener que no existió presencia de estrés en administrativos de la UEPSE del Ecuador. Además, está comprobado que el desempeño en el trabajo está ligado con la manifestación del estrés. De manera contraria, en la pesquisa Andahuaylina, se halló estrés de nivel mediano; sin embargo, se reafirma también que, el desempeño en el trabajo está ligado con la manifestación del estrés.

En el estudio de Haq et al. (2020), se reveló que el estrés y la sobrecarga laboral se encontraban negativamente relacionadas con el desempeño del trabajador. Además, dichos empleados se hallaron estresados por diferentes causas advertidas, unas dentro de la entidad y otras de origen externo lo que provoca incomodidad en el trabajo perjudicando su desempeño imposibilitando el logro inmediato de metas laborales. En el caso de Andahuaylas

y respecto al estrés, los trabajadores administrativos de la UNAJMA revelaron bajo nivel de estrés alcanzando 22,4%, mediano nivel de estrés en 44,8% y alto nivel de estrés en 32,8%.

En la investigación de Catari y Quispe (2017), se halló que, la mayoría son vulnerables a circunstancias estresantes. A saber, en las facultades de Ciencias Puras y Medicina, se registraron mayores niveles de estrés, siendo más propensas las damas. El impacto, más significativo y demostrado fue la irritabilidad e impaciencia, poca concentración, endurecimiento emocional, agotamiento mental y carencia de realización, entre otros. Al final, el estrés, mostró una correlación positiva de nivel bajo con el desempeño laboral, basado en los cálculos de rho que, al mismo tiempo aseguraron la aceptación de la hipótesis que revela el bajo desempeño laboral a consecuencia del estrés.

Tercero: En virtud al objetivo específico 2, determinar la relación existente entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, de acuerdo a los resultados arrojados, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,997, que es mayor que 0,05 el mismo que es el esperado ($p < 0,05$), del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor 0,001 lo que indica, que existe una correlación nula, por ello se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023. Por lo expuesto, se puede deducir que existe una relación inversa entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral, ya que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral, manifestado en la disminución de la satisfacción laboral, la carencia de creatividad y errada toma de decisiones.

Considerando los antecedentes nacionales, en el estudio de Servan (2019), 45% tuvieron bajo nivel de estrés y 55% mediano. De acuerdo al género, las féminas tuvieron bajo nivel de estrés alcanzando 33%, por su parte; 42% tuvieron mediano nivel. Por el lado masculino, 12% tuvieron bajo nivel, 13% mediano nivel. Concluyó que, el sig. > 0.05 obligó a aceptar la H_0 , confirmado que el estrés no ha influido en el desempeño laboral al interior de la UNTRM.

Cuarto: Tomando en consideración al objetivo específico 3, determinar la relación existente entre los factores personales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, de acuerdo a los resultados arrojados, el nivel de significancia (bilateral) fue de 0,285, que es menor que 0,05 el mismo que es el esperado ($p < 0,05$), del mismo modo el coeficiente rho de Spearman arrojó un valor

-0,143 lo que indica, que existe una correlación negativa muy baja, por ello se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés en su dimensión factores personales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023. Por ello, se asevera que existe una relación inversa entre el estrés manifestado a partir de los factores personales y el desempeño laboral, ya que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral, fomentando conflictos interpersonales, disminución del compromiso que traerá consigo posibles rotaciones y restricciones en cuanto a la toma de decisiones.

En la investigación de Choquejahuá (2017), se halló que, el estrés se encuentra relacionado moderadamente con el desempeño laboral, afirmación corroborada por el r de Pearson = 0,501** en la cota 0,01. Por un lado, el aspecto familiar también está relacionado de forma moderada con $r = 0,450$ **. Por otro lado, el aspecto laboral también se ha relacionado moderadamente con $r = 0,487$ ** y en la misma cota de 0,01. Al final, se concluyó que, a menor estrés, mejor desempeño y a mayor estrés menor desempeño. En el caso de Andahuaylas, complementariamente se halló, relaciones positivas en el orden de moderación entre los factores ambientales, factores organizacionales y los factores personales con el desempeño laboral con rho de Spearman de 0,583**, 0,694** y 0,466** respectivamente.

En el estudio de Ubillus (2019), se halló, una fuerte relación con ($p < 0,05$) en todos los casos. Tanto es así que, el r de Pearson de 0,702, resultó alta para la sociedad entre el clima organizacional y el desempeño con sig. de 0,00. En el epílogo, hubo relación comprobada entre el estrés y el desempeño laboral. En consecuencia, de manera proporcional se puede decir que, el estrés laboral es determinante negativo para que los administrativos no puedan alcanzar todo su potencial en sus respectivos puestos laborales. Contrastando con el estudio Andahuaylino y conforme al rho de nivel positivo y bajo, existe relación baja con ($p < 0,05$) entre el estrés y el desempeño laboral. Por consiguiente, hay suficiente evidencia para consentir las hipótesis alternas de todas las dimensiones que respaldan dichas relaciones. Por lo tanto, se coincide con la sentencia de que, el estrés laboral es determinante negativo para que los administrativos no puedan alcanzar todo su potencial en sus respectivos puestos laborales.

Por último, en el estudio regional de Huilca (2021), el estrés laboral quedó relacionado con el desempeño de los administrativos, corroborado por la rho de 0,485 moderado que confirma esta relación. En este caso, también se logró coincidencia en el nivel moderado de los administrativos andahuaylinos. Al final, el estrés se manifiesta en cualquier campo laboral,

destacando el ámbito administrativo por la constantes presión en la presentación de entregables y otros resultados.

Al final, este estudio evidenció una relación significativa entre ambas variables. Como se dijo, los hallazgos respaldan las teorías del estrés de Robbins y Judge (2009) y de Chiavenato (2019), que enfatizan la importancia de gestionar adecuadamente el estrés laboral y de crear un entorno de trabajo favorable para mejorar el rendimiento laboral. Además, se identificó que algunos individuos tienen habilidades y recursos personales para hacer frente al estrés de manera efectiva, lo cual sugiere la necesidad de implementar programas de capacitación y apoyo para mejorar las habilidades de afrontamiento de los empleados. Estas iniciativas podrían contribuir a reducir el impacto negativo del estrés en el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida laboral en la universidad.

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo principal, se determinó que, existe una correlación positiva muy baja entre las dos variables de estudio, se utilizó el estadígrafo rho de Spearman el mismo que arrojó un valor 0,122 con un nivel de significancia (bilateral) fue de 0,362 mayor al nivel de significancia esperado ($p < 0,05$) y según este resultado se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, concluyendo que no existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, se determinó la existencia de una correlación positiva baja entre los factores ambientales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas; en virtud a que, el resultado del coeficiente rho de Spearman es de 0,289, y el nivel de significancia de 0,028, es menor al nivel de significancia esperado. Concluyendo que existe una relación positiva baja pero no directa entre el estrés en su dimensión factores ambientales y desempeño laboral del personal administrativo de la UNAJMA, 2023.
3. De acuerdo al segundo objetivo específico, se determinó la existencia de una correlación nula entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas; en virtud a que, el resultado del coeficiente rho de Spearman es de 0,001, y el nivel de significancia de 0,997, es mayor al nivel de significancia esperado. por ello se rechazó la hipótesis alterna y aceptó la hipótesis nula por el p-valor mayor a 0,05, por tanto, no existe relación directa entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023. Sin embargo, existe una relación inversa entre el estrés en su dimensión factores organizacionales y el desempeño laboral, ya que, a mayor estrés, menor será el desempeño laboral, manifestado en la disminución de la satisfacción laboral, la carencia de creatividad y errada toma de decisiones.
4. Finalmente, de acuerdo al tercer objetivo específico, se determinó la existencia de una correlación negativa muy baja entre los factores personales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas; en virtud a que, el resultado del coeficiente rho de Spearman es de -0,143, y el nivel de significancia de 0,285, es mayor al nivel de significancia esperado, por tanto, existe una relación inversa entre el estrés manifestado a partir de los factores personales y el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la Universidad Nacional José María Arguedas; acentuar el empoderamiento de los trabajadores administrativos e incrementar la retroalimentación por medio de talleres presenciales y virtuales para el mejoramiento de desempeño laboral que, fomenten la práctica intensiva de la misión y visión organizacional de la UNAJMA, en ambientes laborales inclusivos y de amplia comunicación.
2. Se recomienda a los directivos de la Universidad Nacional José María Arguedas; incentivar la cultura de valores organizacionales, desarrollo de competencias, participación agrupada en la toma de decisiones, fortalecimiento de autoridad; todos ellos, en talleres presenciales a través de capacitaciones y remuneraciones atractivas.
3. Se recomienda a los directivos de la Universidad Nacional José María Arguedas; fomentar los premios y reconocimientos, fortalecimiento la motivación de los empleados, también la distribución adecuada de ambientes, en consecuencia, la universidad deberá desplegar toda su capacidad logística para asegurar ambientes beneficiosos donde dichos trabajadores exterioricen al 100% todas sus capacidades, deberá haber buena selección de personal y cumplimiento de los documentos de gestión.
4. Se recomienda a los directivos de la Universidad Nacional José María Arguedas; impedir que los empleados administrativos se sientan limitados cuando expresen plenamente todas sus facultades, la Unidad de Recursos Humanos deberá implementar los 7 subsistemas del sistema administrativo de Gestión de Recurso Humanos, e incrementar personal de bienestar social y psicología para mejorar las relaciones interpersonales.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Episteme.
- Bernal, T. C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades* (3ra ed.). Pearson educación.
- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica*. San Marcos.
- Carrasco Diaz, S. (2007). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para la diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Catari, K. y Quispe, C. (2017). El estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Mayor de San Andrés. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/21465>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (Décima ed.). McGraw-Hill Education.
- Choquejhuá, L. (2017) Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RNAP_b44efd363545282cf6b369208d90c669
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-HILL Education.
- Hilario, P. (2020). *La Lógica en la Investigación Científica*. Multiservicios Publigráf.
- Haquio, F, Alam, A., Mulk, S. y Rafiq, F. (2020). El estrés y la sobrecarga laboral en el desempeño de los empleados: un estudio de caso de las universidades del sector público de Khyber Pakhtunkhwa. *Revista europea de investigación empresarial y de gestión*, 5 (1). DOI: <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.1.176>
- Huillca, Y. (2021). Estrés laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de la Provincia de Cotabambas, 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac]. Repositorio Institucional. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMB_70e88e239fb3ae3b6558b5c14b8c0ff4
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. [MTPE]. (2022 17 de julio). *El perfil del teletrabajador en Perú periodo 2019 – 2022*. <https://img.lpderecho.pe/wp->

content/uploads/2023/01/El-perfil-del-teletrabajador-en-Peru-en-el-periodo-2019-2022-MTPE-LPDerecho.pdf

- Mena, R. (2023). 2022, otro año récord de estrés para los trabajadores de todo el mundo. *Statista*, 1. <https://es.statista.com/grafico/26338/porcentaje-de-empleados-que-aseguran-haber-experimentado-estres-durante-gran-parte-del-dia-anterior/>
- Newstron, J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo* (13va. Ed). Mac Graw Hill.
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2023, 28 de setiembre). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_856931/lang-es/index.htm)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2023, 21 de febrero). *Estrés*. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Organización Internacional del Trabajo. (20 de abril de 2016). *Estrés laboral*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/americas/rolima/documents/genericdocument/wcms_475146
- Palella, S. y Martins, P. (2010). *Metodología de la Investigación cuantitativa* (3ra ed.). Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Rojas, J. (2019). Trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Info capital humano. Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13° edición). Pearson Educación. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf
- Riera, A., Vera Diaz, F., Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1(62),120-618. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Soriano, C. (2021). El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal administrativo. *Revista Killkana Sociales*, 5(1), 1-8. DOI: <https://doi.org/10.26871/killkanasocial.v5i1.735>
- Servan, A. (2019). Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/1948>

Ubillus, J. (2019). Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán 2019]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7000>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia de la investigación

Título: EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS, 2023.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
<p align="center">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera el estrés se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2023?</p> <p align="center">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿De qué manera los factores ambientales se relacionan con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas?</p> <p>b) ¿De qué manera los factores organizacionales se relacionan con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas?</p> <p>c) ¿De qué manera los factores personales se relacionan con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas?</p>	<p align="center">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2023</p> <p align="center">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar la relación existente entre los factores ambientales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas.</p> <p>b) Determinar la relación existente entre los factores organizacionales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas.</p> <p>c) Determinar la relación existente entre los factores personales y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas.</p>	<p align="center">HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.</p> <p align="center">HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) Existe relación directa entre los factores ambientales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.</p> <p>b) Existe relación directa entre los factores organizacionales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.</p> <p>c) Existe relación directa entre los factores personales y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Estrés</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores ambientales - Factores organizacionales - Factores personales <p>VARIABLE 2:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Competencias laborales

MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>DISEÑO: No experimenta – transversal</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básico</p> <p>NIVEL: Correlacional</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>N= 58 administrativos</p> <p>MUESTRA:</p> <p>n= 58 administrativos, muestreo censal</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</p> <p>SPSS V25.</p>	<p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título: El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Estrés	Es una condición dinámica en la que un individuo es confrontado con una oportunidad, con demandas, o recursos relacionados que sobre exigen y ponen en riesgo su estado emocional y por ende de salud.	El estrés es definido operacionalmente como una respuesta fisiológica y psicológica ante situaciones percibidas como desafiantes o amenazantes para la estabilidad emocional y el equilibrio del individuo.	Factores ambientales	<ul style="list-style-type: none"> • Incertidumbre económica • Incertidumbre política • Cambio tecnológico
			Factores organizacionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas de las tareas • Demandas del rol • Demanda interpersonal
			Factores personales	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas familiares • Problemas económicos • Problemas de personalidad
Variable 2: Desempeño laboral	Se refiere a la capacidad y eficiencia con que, los individuos realizan sus tareas y responsabilidades en el contexto de su trabajo. Esto implica la habilidad para cumplir objetivos, alcanzar metas, cumplir con estándares de calidad, demostrar competencia técnica y social, mantener un buen nivel de productividad y contribuir de manera positiva al éxito y crecimiento de la organización.	Se refiere a la evaluación y medición de la eficiencia y eficacia de un individuo en su trabajo. Se enfoca en los resultados tangibles y cuantificables que demuestran la calidad y productividad de las tareas realizadas, así como en las habilidades y competencias demostradas en su ejecución.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de los recursos • Tiempo de realización de las actividades • Grado de responsabilidad del trabajador
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del trabajo • Cumplimiento de las tareas fijadas
			Competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos • Habilidades humanas

Anexo 03: Matriz de instrumento de recojo de datos

Título: El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas
Andahuaylas, 2023.

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	Peso %	N° DE ITEMS	ITEMS	ESCALA VALOR
Estrés	Factores ambientales	Incertidumbre económica	15.62	5	1. Ante un recorte de presupuesto institucional en sus ingresos, le generaría incertidumbre económica	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Incertidumbre política			2. Considera que ante un cambio de jefatura conlleve a una inseguridad en el área donde labora	
		Cambio tecnológico			3. Está satisfecho de como la institución cumple el convenio y las normas laborales	
	Factores organizacionales	Demandas de las tareas	18.75	6	4. Los equipos tecnológicos con que cuenta le facilitan en el desarrollo de sus funciones	
					5. Se ha dificultado adaptarse a los cambios tecnológicos	
		Demandas de rol	6. Considera que las condiciones de trabajo (iluminación, temperatura, mobiliarios) son adecuadas para el desarrollo de sus funciones			
Relaciones interpersonales				7. Está de acuerdo con el ritmo de trabajo en su área		
				8. Siente que le cargan de muchas responsabilidades fuera de sus funciones		
					9. Tiene claridad de las actividades que va realizar en su área	
					10. Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando Usted se lo pide	
					11. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo	

	Factores personales	Problemas familiares	18.75	6	12. Los problemas familiares le afectan pensar con claridad en su trabajo 13. Tiene problemas familiares	
Problemas económicos		14. Crees que su remuneración no es bien retribuida 15. La remuneración que percibe cubren todas sus necesidades				
Problemas de personalidad		16. Se adapta fácilmente a las nuevas formas de trabajo 17. Se enoja fácilmente sobre alguna contra oposición en su labor				
Desempeño laboral	Eficiencia	Optimización de los recursos	18.75	6	18. Utiliza correctamente los recursos de la institución para cumplir con las metas 19. Hace buen uso de los equipos asignados a su cargo	
		Tiempo de realización de las actividades			20. Las tareas del día los cumplen dentro de las ocho horas o requiere de horas adicionales 21. Tarda en tomar decisiones para cumplir con sus funciones	
		Grado de responsabilidad del personal			22. Es responsable con la labor que cumple en el área donde labora 23. Le pone interés a la labor que hace	
	Eficacia	Importancia en los resultados	12.5	4	24. Alcanza los objetivos sin importarle los medios y recursos de como los uso 25. Usted considera que la colaboración entre compañeros es factor clave para alcanzar los resultados	
		Cumplimiento de las tareas asignadas			26. Llega a cumplir las tareas asignadas dadas por su jefe inmediato en el plazo determinado 27. Se esfuerza por querer cumplir los objetivos en su área	
	Competencias laborales	Conocimiento	15.62	5	28. Se capacita para mantenerse actualizado en los temas relacionados a su área	

					29. Busca superación profesional para desenvolverse mejor en su centro de labor	
					30. Se siento preparado y capacitado para cumplir las funciones en su área	
		Habilidades humanas			31. Resuelve los conflictos laborales con buen trato y empatía	
					32. Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo	

Anexo 04: Instrumento de recojo de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS



FACULTAD CIENCIAS DE LA EMPRESA



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CUESTIONARIO

Apreciado(a) amigo(a) trabajador(a):

Con el debido respeto solicito su atención para cumplir con la investigación: “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2023”, en tal sentido, sírvase marcar con una “X” la alternativa que se ajuste a su parecer.

I. DATOS GENERALES

Género: Femenino (___) Masculino (___)

Estado civil

Casado(a) (___) soltero(a) (___) conviviente (___)

Cargo que ocupa: Jefe (___) Especialista (___) Técnico (___) Auxiliar (___)

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

N°	ÍTEMS	ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
ESTRÉS						
DIMENSIÓN: Factores Ambientales						
1	¿Ante un recorte de presupuesto institucional en sus ingresos, le generaría incertidumbre económica?					
2	¿Considera que ante un cambio de jefatura conlleva a una inseguridad en el área donde labora?					
3	¿Está satisfecho de como la institución cumple el convenio y las normas laborales?					
4	¿Los equipos tecnológicos con que cuenta le facilitan en el desarrollo de sus funciones?					
5	¿Se ha dificultado adaptarse a los cambios tecnológicos?					
DIMENSIÓN: Factores Organizacionales						
6	¿Considera que las condiciones de trabajo (iluminación, temperatura, mobiliarios) son adecuadas para el desarrollo de sus funciones?					
7	¿Está de acuerdo con el ritmo de trabajo en su área?					
8	¿Siente que le cargan de muchas responsabilidades fuera de sus funciones?					
9	¿Tiene claridad de las actividades que va realizar en su área?					

10	¿Recibe apoyo por parte de sus compañeros de trabajo cuando Usted se lo pide?					
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
DIMENSIÓN: Factores Personales						
12	¿Los problemas familiares le afectan pensar con claridad en su trabajo?					
13	¿Tiene problemas familiares?					
14	¿Crees que tu remuneración no es bien retribuida?					
15	¿La remuneración que percibe cubren todas sus necesidades?					
16	¿se adapta fácilmente a las nuevas formas de trabajo?					
17	¿Se enoja fácilmente sobre alguna contra oposición en su labor?					
DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: Eficiencia						
18	¿Utiliza correctamente los recursos de la institución para cumplir con las metas?					
19	¿Hace buen uso de los equipos asignados a su cargo?					
20	¿Las tareas del día los cumplen dentro de las ocho horas o requiere de horas adicionales?					
21	¿Tarda en tomar decisiones para cumplir con sus funciones?					
22	¿Es responsable con la labor que cumple en el área donde labora?					
23	¿Le pone interés a la labor que hace?					
DIMENSIÓN: Eficacia						
24	¿Alcanza los objetivos sin importarle los medios y recursos de como los uso?					
25	¿Usted considera que la colaboración entre compañeros es factor clave para alcanzar los resultados?					
26	¿Llega a cumplir las tareas asignadas por su jefe inmediato en el plazo determinado?					
27	¿Se esfuerza por querer cumplir los objetivos en su área?					
DIMENSIÓN: competencias laborales						
28	¿Se capacita para mantenerse actualizado en los temas relacionados a su área?					
29	¿Busca superación profesional para desenvolverse mejor en su centro de labor?					
30	¿Se siento preparado y capacitado para cumplir las funciones en su área?					
31	¿Resuelve los conflictos laborales con buen trato y empatía?					
32	¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?					

Nota. Instrumento adecuado (Ochoa, 2018).

Anexo 05: Ficha de validación por criterio de jueces o experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Lic. Adm. Faviola Llacchua Quino.....

Grado Académico: Maestra en Ciencias Económicas – Gestión Empresarial.....

Fecha: 13/09/2023

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

En cuanto a la forma el trabajo está bien estructurado.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Se le sugiere revisar los ítems considerados en la matriz de recolección de datos y el instrumento de recolección de datos.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

La presentación de reactivos y contenido están definidos adecuadamente.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No** **Procede** para s aplicación.


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSE MARIA ARGUEDAS
Faviola Llacchua Quino
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46620321

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Título de proyecto de investigación

EL ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS, 2023.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: CARLOS HUAMANQUISPE APAZA

Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

Fecha: 21/08/2023

III. OBSERVACIONES:

FORMA:

Sin observaciones.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e items)

Tiene coherencia.

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

El contenido es acorde al planteamiento.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento Procede No Procede para su aplicación.

.....
.....


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mg. Carlos Huamanquispe Apaza
DOCENTE
CLAD: 010050

.....
Sello y Firma del Evaluador

DNI: 80072894

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Sandy Guillén Cuba

Grado Académico: Magister

Fecha: **22** / **08** / **2023**

II. OBSERVACIONES:

FORMA:

Adecuado.

.....

.....

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Adecuado.

.....

.....

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Adecuado.

.....

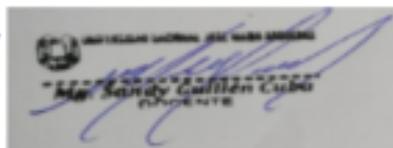
.....

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** X **No Procede** para su aplicación.

Procede para su aplicación

.....



Sello y Firma del Evaluador
DNI: 46602276

Anexo 06: Base de datos

1. Género	2. Estado civil	4. Cargo	D1					D2					D3					D1					D2					D3												
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32						
1	3	2	1	3	4	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	1		
1	2	1	1	1	4	1	2	4	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	1	5	2	3	5	3	5	3	1				
2	2	3	3	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	1	2	2	1	4	3	1	5	4	4	3	4	3	4	3				
1	3	2	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	2	5	1	1	3	4	1	3	3	3	3				
2	2	3	3	2	5	2	1	4	2	5	2	5	4	2	3	3	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	4	4	3	3	1	4	4	3	3	
1	2	3	2	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	5	3	2	3	2	3	3	2	5	2	1	1	1	1	1	5	4	3	4	3	3		
2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	5	2	3	4	2	3	4	1	3	2	2		
1	1	1	1	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	4	5	3	2	3	4	1	3	3	2	2		
2	2	1	1	2	2	2	5	4	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2		
1	2	3	1	1	2	1	1	3	2	5	2	5	1	1	1	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
1	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3		
2	2	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	1	1	1	1	3	5	4	1	3	5	4	
1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	1
2	2	3	1	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	4	1	3	5	4	4	2	4	3	5	4	4	2	4	3	
1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3		
2	3	1	2	3	3	2	1	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
1	1	3	1	3	4	3	2	4	2	4	2	4	3	1	2	2	3	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	1	2	
2	2	1	1	4	1	2	4	1	2	3	5	3	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	
1	2	1	3	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	3	2	2	3	4	3	2	2	1	2	2	1	5	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3		
1	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	
1	2	1	3	2	5	2	1	4	2	5	2	5	4	2	3	3	4	4	2	2	1	1	1	1	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
1	3	3	2	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	5	3	2	3	2	3	2	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3		
2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	
1	3	3	3	4	4	1	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3		
2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3		
1	3	3	3	2	5	2	1	4	2	5	2	5	5	2	3	3	4	4	2	2	1	1	1	1	1	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3		
2	2	3	2	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	5	3	2	3	2	3	2	1	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2		
2	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	1	3	3	2		
1	3	3	1	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	4	1	4	1	3	3	4	4	1	3	3	4	4	2		
1	2	2	1	2	2	2	5	4	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	5	3	5	2	5	5	3	4	2	5	5	3	4	2		
2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	5	4	4	5	3	4	1	3	3	4	1	3	3		
1	2	2	2	3	3	2	1	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
2	2	3	1	3	4	3	2	4	2	4	2	5	3	1	2	2	3	2	3	1	3	1	1	3	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
1	2	3	3	4	4	1	5	5	5	4	5	4	5	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3	5	2	1	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3		
2	3	1	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	
1	1	3	3	2	5	2	1	4	2	5	2	5	5	2	3	3	4	4	2	2	1	1	1	1	1	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3		
2	2	3	2	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	5	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2		
2	2	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	1	3	2	
1	2	2	1	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2		
1	2	1	1	2	2	2	5	4	2	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	5	4	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
1	3	3	1	2	2	2	5	4	2	5	2	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	5	4	3	3	1	2	2	2	2	2	2		
2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	1	4	1	5	3	5	4	4	1	4	3	5	4	4	3	1		
1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	1	5	3	3	5	1	3	4	4	5	3	5	1	4	4	3	5	1	1	3		
2	2	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	3	5	1	1	4	5	1	1	4	5	1	5	3	3	4		
1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	1	3	2	2	4	3	1	2	1	1	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	1	1		
2	2	1	3	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	4	3	1	4	3	2	3	2	3	3		
2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	1	4	3		
1	3	3	3	2	5	2	1	4	2	5	2	5	5	2	3	3	4	4	2	2	1	1	1	1	1	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	3		
1	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
1	2	2	2	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	2	4	4	5	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4										

Anexo 07: Solicitud de petición de información



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

"Año de la Unidad, La paz y el Desarrollo"

Andahuaylas 06 de marzo de 2023

CARTA N°063-2023-UNAJMA-RRHH/J.

Señor(a).

BACH. ADM. MARJORIE GUERREROS LLACCTARIMAY

Presente

ASUNTO : REMITE CANTIDAD DE PERSONAL

REF. : CARTA N°002-2023-MGLL/ANDAHUAYLAS

.....
De mi especial consideración

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarle muy cordialmente, a su vez remitir la información solicitada a esta dependencia la cantidad del personal administrativo que labora en la Universidad Nacional José María Arguedas según el detalle siguiente:

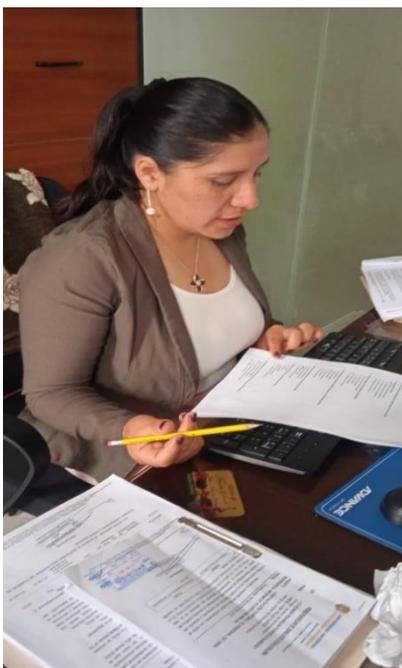
REGIMEN LABORAL	CANTIDAD
D.L N°1057-CAS	23
D.L N° 276	35
TOTAL	58

Sin otro en particular, hago propicio la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Lic. Adm. Denisse Campesina Pacheco
DPTO. ADMINISTRATIVO

Anexo 08: Fotografías



Anexo 09: Autorización de UNAJMA



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

Andahuaylas, 29 de agosto del 2023

CARTA N°0247-2023-UNAJMA-RRHH/J.

Sra.

MARJORIE GUERREROS LLACCTARIMAY

Presente

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA

REF. : EXPEDIENTE N°9302

.....
De mi especial consideración

Por medio del presente me dirijo a Usted, para saludarle muy cordialmente, a su vez autorizar para la realización de encuesta al personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, para el proyecto de investigación "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, 2023"

Sin otro en particular, hago propicio la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Lic. Aron Domínguez Coloma
JEFE DE LA UNIDAD DE RR.HH. Y PERSONAL

Recibido

01-09-2023

Anexo 10: Formato de autorización de publicación en el repositorio institucional digital (RIDUNAJMA)



FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL (RIDUNAJMA)

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos: *Marjorie Gueneros Llacctanimay*
 DNI / Carnet de Extranjería: *70790490*
 Pasaporte N°:
 Correo institucional: *mgueneros@unajma.edu.pe*
 Teléfono / Celular: *979969400*
 Correo electrónico: *marguella@gmail.com*

2. GRADO, TÍTULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
<i>X</i>				

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

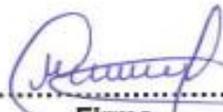
Tesis	Trabajo académico	Trabajo de investigación	Trabajo de Suficiencia profesional
<i>X</i>			

Título: *El estrés y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2023.*

Asesor: *Dr. Julio Cesar Machaca Mamani*

Año: *2024*

Unidad Académica: *Escuela Profesional de Administración de Empresas.*



 Firma
 DNI: *70790490*





LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAJMA

Con la autorización de depósito de mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional José María Arguedas, una Licencia No Exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conmemorarse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAJMA, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la Universidad Nacional José María Arguedas, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación es original y no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Nacional José María Arguedas consignará el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no les hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X)

SI autorizo que se deposite inmediatamente

NO autorizo

Fecha 24-09-24



Firma

DNI: 7079 0490

