



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Estrés laboral y desempeño de los administrativos de la facultad de educación,
universidad nacional de Huacho - 2026**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública

Autor

Pedro Bernal Palacios

Asesora

Dra. Geraldina Rebeca Parihuaman Quinde



.....
Dra. Geraldina R. Parihuaman Quinde
DOCENTE UNIVERSITARIO
DNU - 676
.....

Huacho - Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Pedro Bernal Palacios	15763267	15-05-2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Geraldina Rebeca Parihuaman Quinde	33826021	https://orcid.org/0000-0003-0805-1702
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Gladys Victoria Arana Rizabal	16010726	https://orcid.org/0000-0002-2854-7978
Roberto Carlos Loza Landa	15760787	https://orcid.org/0000-0002-9883-1130
Alex Ernesto Quintana Palomino	42161710	https://orcid.org/0000-0002-2076-5751

PEDRO BERNAL PALACIOS (2026-020546)

ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, UNIVERSIDAD NACIONAL ...

DG-POSGRADO 2026

Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trnsid.:12515076708

Fecha de entrega

23 mar 2026, 11:57 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

23 mar 2026, 12:11 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TESTS_2.pdf

Tamaño del archivo

968.6 KB

67 páginas

11.836 palabras

64.788 caracteres



Página 1 de 14 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trnsid.:12515076708

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas
- N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia por ser mi motivación y soporte en toda mi vida profesional y personal.

Pedro Bernal Palacios

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a mi asesora por ser mi guía en el desarrollo de mi tesis y a mis docentes por brindarme sus conocimientos para hacer de mí, un gran profesional.

Pedro Bernal Palacios

ÍNDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problemas específicos	2
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	3
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	4
CAPÍTULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Investigaciones internacionales	5
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Definición de términos básicos	21
2.4 Hipótesis de investigación	22
2.4.1 Hipótesis general	22
2.4.2 Hipótesis específicas	22
2.5 Operacionalización de las variables	23
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico	24
3.1.1 Nivel de investigación	24
3.1.2 Diseño de investigación	24

3.1.3 Enfoque de investigación	24
3.2 Población y muestra	24
3.2.1 Población	24
3.2.2 Muestra	24
3.3 Técnicas de recolección de datos	25
3.4 Método de análisis de datos	25
CAPÍTULO IV	26
RESULTADOS	26
4.1 Análisis de resultados	26
4.2 Contrastación de hipótesis	43
CAPÍTULO V	44
DISCUSIÓN	44
5.1 Discusión de resultados	44
CAPÍTULO VI	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
6.1 Conclusiones	45
6.2 Recomendaciones	46
REFERENCIAS	47
7.1 Fuentes bibliográficas	47
7.2 Fuentes electrónicas	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral	26
Tabla 2	Considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral	27
Tabla 3	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas	28
Tabla 4	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas	29
Tabla 5	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas	30
Tabla 6	Considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral	31
Tabla 7	Considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral	32
Tabla 8	Considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral	33
Tabla 9	Considera que brinda atención de calidad a los usuarios	34
Tabla 10	Considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente	35
Tabla 11	Considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina	36
Tabla 12	Considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina	37
Tabla 13	Considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad	38
Tabla 14	Considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios	39
Tabla 15	Considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades	40
Tabla 16	Considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral	41
Tabla 17	Considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral	26
Figura 2	Considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral	27
Figura 3	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas	28
Figura 4	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas	29
Figura 5	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas	30
Figura 6	Considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral	31
Figura 7	Considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral	32
Figura 8	Considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral	33
Figura 9	Considera que brinda atención de calidad a los usuarios	34
Figura 10	Considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente	35
Figura 11	Considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina	36
Figura 12	Considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina	37
Figura 13	Considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad	38
Figura 14	Considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios	39
Figura 15	Considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades	40
Figura 16	Considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral	41
Figura 17	Considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral	42

RESUMEN

Prevalencia global: El 44 % de los empleados a nivel mundial reporta altos niveles de estrés. La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el estrés laboral afecta a más del 60 % de la población mundial. En América Latina, el 44 % de los empleados se siente extremadamente estresado en el trabajo, una cifra superior al promedio mundial. En países como Perú, un estudio del INSM "HD-HN" mostró que el 70 % de los empleados sufre estrés crónico. **Objetivo:** Determinar cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026. **Metodología:** nivel correlacional, diseño no experimental, tipo básico y enfoque cuantitativo. **Población y muestra:** la población y muestra esta constituida por 30 administrativos de la Facultad de educación. **Conclusión:** El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026

Palabras claves: estrés laboral, desempeño laboral, administrativos.

ABSTRACT

Global Prevalence: 44% of employees worldwide report high levels of stress. The World Health Organization (WHO) states that work-related stress affects more than 60% of the world's population. In Latin America, 44% of employees feel extremely stressed at work, a figure higher than the global average. In countries like Peru, a study by the INSM "HD-HN" showed that 70% of employees suffer from chronic stress. **Objective:** To determine the relationship between work-related stress and the performance of administrative staff in the Faculty of Education, National University of Huacho – 2026. **Methodology:** Correlational level, non-experimental design, basic type, and quantitative approach. **Population and Sample:** The population and sample consist of 30 administrative staff members from the Faculty of Education. **Conclusion:** Work-related stress is significantly related to the performance of administrative staff in the Faculty of Education, National University of Huacho – 2026.

Keywords: work-related stress, job performance, administrative staff.

INTRODUCCIÓN

En América Latina, el estrés es un problema grave que afecta significativamente el desempeño administrativo, manifestándose en baja productividad, ausentismo y problemas de salud mental y física. Este problema se ve agravado por factores como la carga de trabajo excesiva, los desafíos tecnológicos, la cultura organizacional y la inestabilidad pos pandémica. Estudios realizados en México, Perú, Ecuador y otros países han demostrado una clara correlación negativa entre los altos niveles de estrés y el desempeño laboral, lo que puede afectar la competitividad empresarial y el bienestar de los empleados. Estos estudios destacan el enfoque de la región en la gestión de recursos humanos.

El primer capítulo: la parte de introducción, presenta principalmente la argumentación de este estudio, el alcance del estudio, el propósito general y específico de la investigación.

El Capítulo Segundo Marco Teórico aborda las teorías y conceptos relacionados con el estrés laboral y el desempeño, respaldando las investigaciones, variables, características y teorías necesarias para llevar a cabo estudios de manera científica.

Capítulo 3: Metodología, que incluye el tipo, diseño, niveles y métodos de la encuesta, la población y muestra empleadas en la encuesta, así como las técnicas y herramientas utilizadas para recopilar datos sobre el estrés laboral y el desempeño.

Capítulo 4: En Resultados, se presentan tablas y cifras para su interpretación y toma de decisiones.

Capítulo V: Discusión, en la que se analizan los resultados obtenidos en comparación con otros autores.

Capítulo 6: Conclusiones y recomendaciones, que muestran todas las conclusiones extraídas y ofrecen algunas sugerencias para el estrés laboral y el desempeño.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El estrés laboral se ha convertido en una pandemia mundial, que afecta gravemente el rendimiento directivo y causa enormes pérdidas económicas y de productividad. A nivel mundial, se pierden 12 mil millones de días laborables al año debido a la depresión y la ansiedad relacionadas con el trabajo, con una pérdida de productividad anual estimada de hasta un billón de dólares.

Prevalencia global: El 44 % de los empleados a nivel mundial reporta altos niveles de estrés. La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el estrés laboral afecta a más del 60 % de la población mundial. En América Latina, el 44 % de los empleados se siente extremadamente estresado en el trabajo, una cifra superior al promedio mundial. En países como Perú, un estudio del INSM "HD-HN" mostró que el 70 % de los empleados sufre estrés crónico.

En América Latina, el estrés es un problema grave que afecta significativamente el desempeño administrativo, manifestándose en baja productividad, ausentismo y problemas de salud mental y física. Este problema se ve agravado por factores como la carga de trabajo excesiva, los desafíos tecnológicos, la cultura organizacional y la inestabilidad pos pandémica. Estudios realizados en México, Perú, Ecuador y otros países han demostrado una clara correlación negativa entre los altos niveles de estrés y el desempeño laboral, lo que puede afectar la competitividad empresarial y el

bienestar de los empleados. Estos estudios destacan el enfoque de la región en la gestión de recursos humanos.

Para finales de 2025, el estrés laboral que enfrentan los administradores peruanos y su impacto en el desempeño laboral constituirán una grave realidad, desencadenando una crisis de salud mental que afectará directamente la productividad organizacional.

Datos sobre el síndrome de burnout laboral: El 70% de los empleados peruanos sufre estrés crónico y uno de cada seis padece síndrome de burnout. Bienestar: El 82% de los empleados reportó algún grado de malestar psicológico causado por su entorno laboral. Salud pública: Hasta 2025, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) había atendido a más de 60,975 pacientes con estrés severo y 325,157 pacientes con trastornos de ansiedad.

El estrés laboral es un problema en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huacho que reduce el rendimiento, la productividad y el bienestar, causa problemas físicos (cardíacos, dolor) y emocionales (ansiedad, depresión, irritabilidad), afecta la concentración y aumenta los errores, y tiene un impacto negativo en las empresas y los empleados. Se necesitan medidas preventivas, tanto a nivel organizacional como individual, para mejorar el ambiente laboral y la salud mental.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño en la tarea de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026?

¿Cuál es la relación del estrés laboral y los comportamientos contextuales de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026?

¿Cuál es la relación del estrés laboral y la productividad de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño en la tarea de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

Determinar cuál es la relación del estrés laboral y los comportamientos contextuales de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

Determinar cuál es la relación del estrés laboral y la productividad de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

1.4 Justificación de la investigación

La importancia de estudiar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento reside en su impacto en la sociedad y las organizaciones: el estrés es crucial porque afecta la salud, el bienestar, la productividad y el rendimiento de los empleados, lo que

genera pérdidas económicas y problemas en las relaciones interpersonales. Por lo tanto, comprender la relación entre ambos ayudan a las empresas a implementar estrategias para mejorar el ambiente laboral, aumentar la satisfacción y la eficiencia de los empleados, promoviendo así la sostenibilidad organizacional y el desarrollo del talento.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación temporal: año 2026.

Delimitación geográfica: Distrito de Huacho.

1.6 Viabilidad del estudio

Este estudio es altamente factible y relevante. Una amplia literatura confirma una relación significativa entre la atención, la productividad y la salud, lo que justifica la identificación de factores específicos y la formulación de recomendaciones para mejorar las políticas organizacionales mediante métodos cuantitativos (encuestas, correlaciones) y la obtención de muestras de empresas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Chicaiza (2023) en su tesis titulada *“el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes”*, tiene como resumen que el estrés laboral se considera un factor que afecta la salud mental y física de los empleados y su rendimiento laboral. Con la reanudación de las clases presenciales, los nuevos patrones de trabajo y el impacto del aprendizaje en línea en los estudiantes, los docentes se enfrentan a nuevos desafíos. En Ecuador, especialmente tras los confinamientos por la pandemia, la investigación sobre el estrés laboral y el rendimiento laboral es muy limitada, lo que hace que este estudio sea de gran importancia práctica. Los resultados indican que el estrés laboral no afectó negativamente al rendimiento docente. Esto se atribuye principalmente a factores protectores dentro de las instituciones educativas, como un ambiente laboral positivo, el apoyo social, la cohesión y una infraestructura sólida.

Jara & Landi (2022) en su tesis titulada *“estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del cuerpo de bomberos del Cantón Biblián”*, tiene como resumen que el estrés laboral se considera un factor que afecta la salud física y mental de los empleados, así como su desempeño laboral. El profesorado se enfrenta a nuevos retos debido a la

reanudación de las clases presenciales, las nuevas formas de trabajo y el impacto del aprendizaje en línea en el alumnado. La investigación sobre el estrés laboral y el desempeño laboral en Ecuador es muy limitada, especialmente desde el confinamiento por la pandemia, lo que hace que este estudio sea de gran importancia práctica. Los resultados del estudio muestran que el estrés laboral no afectó negativamente al desempeño docente. Esto se debe principalmente a factores de protección dentro de las instituciones educativas, como un buen ambiente laboral, el apoyo social, la cohesión y una infraestructura adecuada.

Redrobán & Romero (2022) en su tesis titulada *“el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Policía Militar Ministerial de las Fuerzas Armadas del Ecuador”*, en resumen, dada la estructura jerárquica y el entorno laboral del ejército, investigaciones recientes han enfatizado la necesidad de investigar el nivel de estrés laboral del personal militar y su impacto en el desempeño laboral. Por lo tanto, este estudio busca explorar el impacto del estrés laboral en el desempeño laboral del personal administrativo de unidades de policía militar de nivel ministerial y comparar las relaciones entre diferentes variables. Este estudio emplea métodos cuantitativos, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, y razonamiento deductivo. El estudio encuestó a 39 empleados utilizando el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo/Organización Mundial de la Salud y la Herramienta de Evaluación Profesional del Personal Militar. Los resultados muestran una correlación positiva significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

Villafuerte (2021) en su tesis titulada *“estrés laboral y desempeño anual en la corporación del seguro de depósitos, fondo de liquidez y seguros”*, tiene como

resumen que se llevó a cabo en la Corporación de Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Caja de Seguros Privados (COSEDE), institución pública encargada de salvaguardar la seguridad de los depósitos personales a nivel nacional. El estudio tuvo como objetivo evaluar el estrés laboral que experimentan los empleados de la institución debido a la alta carga de trabajo y los altos requisitos técnicos, y explorar su impacto en las evaluaciones de desempeño. Al compararlo con evaluaciones objetivas de desempeño, este estudio reveló los niveles de productividad de los empleados y el logro de las metas institucionales. Por lo tanto, este estudio demuestra una correlación entre los factores de riesgo psicosocial (estrés laboral) y el desempeño laboral.

Onofre & Olano (2021) en su tesis titulada *“influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades”*, tiene como resumen que los resultados de la medición indican que no existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados del Departamento de Recursos Humanos del HE-1. El análisis estadístico se realizó con el programa SPSS. Además, este estudio también hizo referencia a un estudio preliminar realizado en el Primer Hospital Especializado de las Fuerzas Armadas entre 2015 y 2016, que exploró el impacto de las emergencias en la rotación de empleados. El estudio concluyó que: «Los resultados sugieren que experimentar estrés es un precursor de la rotación de personal, y la baja lealtad del personal médico a la institución los lleva a buscar nuevas oportunidades laborales en el presente o en un futuro próximo».

2.1.2 Investigaciones nacionales

Isla & Fasanando (2024) en su tesis titulada *“estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Nueva Rioja, 2024”*, el resumen indica que el

estrés laboral puede perjudicar tanto la salud física como la mental de los empleados, afectando directamente su desempeño en el trabajo. Este fenómeno es especialmente evidente en la industria de la salud debido a sus altas demandas y responsabilidades. El objetivo de este estudio fue explorar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados, identificar los factores que influyen en este rendimiento y proponer soluciones para crear un entorno laboral más saludable y eficiente. Los resultados revelaron una correlación significativa entre el estrés laboral y el rendimiento en el trabajo (valor p menor a 0,05, coeficiente de correlación -0,793), lo que demuestra una relación negativa importante. Los niveles elevados de estrés en los empleados del Centro de Salud Rioja se relacionaron con un bajo rendimiento laboral. Se anticipa que manejar el estrés en el trabajo aumentará notablemente el rendimiento. La investigación verifica una relación negativa importante entre el estrés laboral y el desempeño en el trabajo; en otras palabras, un incremento en el estrés resulta en una disminución en el rendimiento laboral.

Portocarrero (2024) en su tesis titulada *“estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima”*, tiene como resumen que este estudio analizó cuantitativamente los fenómenos dentro de la empresa, explorando el estrés laboral y su impacto en el rendimiento laboral. Para ello, se emplearon dos herramientas existentes, utilizadas previamente en artículos científicos y tesis doctorales, para garantizar una alta fiabilidad. Finalmente, los hallazgos se utilizaron para proponer y validar hipótesis, contribuyendo así al estudio de variables y su aplicación en empresas textiles. A su vez, la empresa obtuvo una herramienta para medir y mejorar el rendimiento organizacional mediante acciones correctivas y ajustes operativos.

Arocena (2024) en su tesis titulada *“estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica”*, en resumen, el objetivo general de este estudio fue determinar si el estrés laboral se relacionaba con el desempeño laboral de los empleados de una empresa hotelera en Ica en 2023. Los datos recopilados se analizaron con el programa SPSS versión 25 para estadística descriptiva e inferencial, obteniendo un coeficiente de correlación $Rho = -0,595$, lo que indica una correlación moderada entre ambas variables ($p = 0,000 < 0,05$). Por lo tanto, los resultados sugieren una correlación negativa significativa entre el estrés y el desempeño laboral.

Bautista (2023) en su tesis titulada *“nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería en el área de centro quirúrgico en la Clínica Internacional”*, tiene como resumen que su objetivo es explorar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería. Todas las herramientas utilizadas fueron estandarizadas y su validez y confiabilidad se confirmaron en un estudio realizado en Perú en 2020. Tras la recopilación de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS V26 para procesarlos, generando tablas de frecuencia, gráficos y/o diagramas. Posteriormente, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para probar la hipótesis, con un nivel de significancia de $p < 0,05$.

Salazar (2022) en su tesis titulada *“estrés laboral y desempeño del docente en la Institución Educativa 5019”*, Este estudio tuvo como objetivo explorar la relación entre el estrés laboral y el desempeño docente en docentes de la Institución Educativa N°. 5019, Augusto Cassora, Callao. Se empleó un diseño de investigación cuantitativa correlacional básica. El estudio incluyó a 46 docentes de primaria y secundaria de la Institución Educativa N°. 5019, Augusto

Cassora, Provincia Constitucional del Callao. Se utilizaron el Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach y Jackson (1986) y el Cuestionario de Desempeño Docente desarrollado por Zaldívar (2011) para encuestar a estos docentes. Los resultados mostraron una correlación positiva débil entre el estrés laboral y el desempeño docente en docentes de la Institución Educativa N°. 5019, Augusto Cassora.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

Bravo (2025) define que cuando un individuo no puede satisfacer las demandas o expectativas que le impone el mundo exterior, puede experimentar malestar o disfunción física, psicológica o social.

El estrés laboral representa uno de los problemas más apremiantes que impactan a gran parte de la población en las sociedades desarrolladas actuales. Aunque no todos los empleados experimentan el mismo nivel de afectación, algunas industrias y profesiones son más vulnerables. Las repercusiones del estrés laboral son variadas y influyen tanto en los empleados como en las empresas.

El estrés laboral es un tipo de estrés que tiene su origen en el entorno laboral, es decir, es el estrés provocado por las actividades profesionales de quienes se ven afectados por él (Espinoza, 2022).

El estrés relacionado con el trabajo puede reducir la motivación de los profesionales, afectar su concentración y disminuir su capacidad para trabajar a sus niveles más altos de productividad, impactando así directamente en la rentabilidad de una empresa.

Gálvez (2018) señala que el estrés laboral, o estrés ocupacional, es una de las principales consecuencias de la exposición a riesgos sociopsicológicos.

Actualmente, se ve como un problema colectivo en lugar de uno individual, y puede afectar a todos los empleados, sin importar su categoría laboral u ocupación.

El estrés laboral siempre ha estado presente en el entorno de trabajo; no obstante, su gravedad y frecuencia están creciendo debido a las nuevas maneras de estructurar el trabajo y las relaciones sociales en el ámbito laboral.

Izquierdo (2022) define que el estrés laboral es uno de los problemas de salud más preocupantes hoy en día. Esto se debe principalmente a que somos cada vez más conscientes de la gravedad e importancia de sus consecuencias. Controlar o prevenir el estrés laboral puede ayudarnos a mantener una buena salud física y mental.

El estrés se describe como la reacción fisiológica del organismo frente a una situación percibida como peligrosa; es una respuesta automática y esencial para la supervivencia. Cuando esta reacción natural se intensifica demasiado, produce una sobrecarga que impacta en todo el cuerpo, causando enfermedades y problemas de salud, y dificultando el desarrollo y el funcionamiento normales.

Causas del estrés laboral:

Conaway (2024) indica que las causas del estrés laboral son las siguientes:

- Carga de trabajo excesiva. Una carga de trabajo excesiva y plazos poco realistas pueden generar prisa, mucha presión e incluso agobio.
- Carga de trabajo insuficiente. En esta situación, los empleados sienten que no aprovechan al máximo sus habilidades, lo que genera inseguridad.
- Falta de control. Sentirse incapaz de controlar las actividades laborales puede causar estrés.

- Falta de apoyo. La falta de apoyo interpersonal o las malas relaciones laborales pueden hacer que los empleados se sientan aislados y aumentar el estrés.
- Habilidades insuficientes. El estrés surge cuando se les pide a las personas que realicen tareas para las que carecen de experiencia o formación.
- Adaptación al cambio. Dificultad para adaptarse a un nuevo puesto, tanto para cumplir con los requisitos del nuevo puesto como para adaptarse a posibles cambios en las relaciones con los compañeros.
- Preocupación por la seguridad laboral. La ansiedad por la seguridad laboral, la falta de oportunidades de desarrollo profesional o los niveles salariales pueden causar estrés.
- Acoso o intimidación.
- Una cultura de echar la culpa a otros. Esta cultura suele existir en empresas donde los empleados temen cometer errores o admitirlos.
- Mala gestión o ineficiencia. Esto puede provocar que los empleados se sientan desorientados y sin rumbo.
- Micro gestión. Se trata de un estilo de gestión de equipos en el que los gerentes observan y controlan de cerca el trabajo de los empleados, centrándose excesivamente en los detalles. Esto puede llevar a los empleados a subestimar su propio valor y afectar negativamente su autoestima.
- Cadena de mando poco clara. Esto se agrava cuando cada gerente exige priorizar su propio trabajo.

- Comunicación deficiente. No informar oportunamente a los empleados sobre cambios importantes en la empresa puede generar ansiedad sobre el futuro.
- Ambiente laboral deficiente. Por ejemplo, el calor, el frío, la humedad o el ruido excesivos; la iluminación insuficiente; los asientos incómodos, etc., son fuentes de estrés para los empleados.
- Conflicto laboral. Esta es quizás la principal fuente de estrés.

Síntomas del estrés laboral:

Malvido (2023) menciona que los síntomas del estrés laboral son los siguientes:

- *A nivel psicológico:* el estrés laboral puede provocar alteraciones del estado de ánimo, trastornos cognitivos o del pensamiento, y cambios de comportamiento. Estos síntomas relacionados con el trabajo pueden derivar en síntomas patológicos, dando lugar a enfermedades mentales como ansiedad, depresión y abuso de sustancias.
- *A nivel fisiológico:* el estrés laboral puede causar aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, tensión muscular y alteraciones del sueño y de los patrones digestivos. Dependiendo de los órganos activados por estos síntomas y de su duración, pueden producirse consecuencias negativas para la salud, como hipertensión arterial, problemas digestivos, dolores de cabeza, fatiga, dolor muscular e insomnio.
- *A nivel social:* el estrés laboral afecta principalmente al trabajo en sí, ya que las personas estresadas reducen gradualmente su compromiso laboral, lo que se manifiesta en ausentismo, bajo rendimiento y relaciones

interpersonales tensas o ausentes. Sus actitudes también impactan negativamente en el clima organizacional.

Estrategias para solucionar el estrés laboral:

Cáceres (2021) menciona que las estrategias para combatir el estrés laboral son las siguientes:

- Redefinir el trabajo. Esto se centra en las habilidades, los conocimientos y las capacidades requeridas para el puesto, así como en el apoyo y la autonomía que reciben los empleados. Algunos ejemplos incluyen cambiar los métodos de trabajo, mejorar el entorno laboral, reasignar las cargas de trabajo, introducir modalidades de trabajo flexibles y fomentar la colaboración y el trabajo en equipo.
- Capacitar a los empleados en la gestión del estrés mediante cursos de relajación, técnicas de gestión del tiempo y ejercicios.
- Fomentar una cultura laboral más colaborativa y solidaria.
- Mejorar los equipos y el entorno de trabajo.
- Fortalecer la actitud de la dirección hacia el estrés laboral, su concienciación y comprensión del mismo, y su capacidad para abordar eficazmente los problemas relacionados con el mismo.

Dimensiones del estrés laboral:

Cortes & Bedolla (2020) indica que las dimensiones del estrés laboral son las siguientes:

1. **Estresores:** Estos factores son diversos y pueden clasificarse en factores organizacionales (carga de trabajo, falta de control, roles ambiguos, malas relaciones interpersonales, cultura corporativa negativa), factores laborales (trabajo monótono y tedioso, ritmo acelerado, falta de

autonomía, riesgos personales), factores organizacionales (mala comunicación, precariedad laboral, planificación de carrera) y factores externos (problemas familiares, transporte), incluyendo el impacto de las nuevas tecnologías. Estos factores pueden desencadenar reacciones físicas y mentales debido al desequilibrio entre las capacidades y necesidades de los empleados.

2. **Efectos estresores:** El estrés laboral puede afectar negativamente la salud física (dolor, problemas cardiovasculares, digestivos e inmunitarios), la salud mental (ansiedad, depresión, fatiga, irritabilidad, falta de concentración) y la salud conductual (aislamiento, cambios en el apetito, insomnio). Puede afectar la productividad, provocar ausentismo y rotación de personal, manifestarse en agotamiento físico y mental, bajo rendimiento, errores y deterioro de las relaciones interpersonales, lo que afecta el bienestar de los empleados y de la empresa.
3. **Factores mediadores:** Estos factores pueden amplificar o debilitar la relación entre los estresores (causas) y las consecuencias negativas del estrés, actuando como puentes o barreras; entre ellos se encuentran el apoyo social que mitiga el impacto (compañeros, jefes), el control personal que permite afrontar las necesidades (autonomía, definición de roles) y los recursos personales que influyen en cómo una persona percibe y afronta la sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de roles, la inseguridad o las malas relaciones interpersonales, como la autoeficacia o el manejo de la ansiedad.

2.2.2 Desempeño laboral

Chiavenato (2000) indica que el desempeño laboral involucra las acciones o conductas que los empleados llevan a cabo para lograr los objetivos de la organización. En realidad, el autor afirma que un rendimiento laboral positivo es una de las ventajas más significativas de una organización.

Además, el desempeño individual se refiere a las conductas que adopta la persona evaluada para lograr las metas de manera efectiva. En esencia, el desempeño consiste en las estrategias que utiliza una persona para alcanzar los objetivos establecidos.

El rendimiento en el trabajo se refiere a cómo un empleado cumple con las tareas que se le asignan. Indica si un empleado es adecuado para el cargo que ocupa. El rendimiento laboral incluye la efectividad, la calidad y la productividad de su labor (Velasquez, 2020).

El rendimiento en el trabajo puede interpretarse como la calidad del trabajo diario de cada individuo, realizado en un plazo determinado. Es un concepto en la administración de recursos humanos que se emplea para entender cómo desempeñan sus funciones los empleados.

Pérez (2024) define que el desempeño laboral se refiere a la calidad y la capacidad que posee un trabajador para realizar sus tareas. También ayuda a alcanzar los objetivos de la empresa. Es una noción fundamental en la gestión del personal y se emplea para evaluar la calidad del trabajo. Además, permite identificar áreas de mejora y potenciar el desarrollo profesional de los empleados.

Importancia del desempeño laboral:

Cruz (2023) señala que una medición adecuada del rendimiento laboral ayuda a la empresa a asignar a los empleados en las tareas que mejor se ajustan a sus habilidades. También contribuye a optimizar la gestión de los procesos, motivar

a los empleados, principalmente resolver los problemas operativos en cada departamento y potenciar la actividad comercial.

Para conseguirlo, es fundamental ejecutar herramientas y sistemas de medida efectivos que posibiliten la recolección de información precisa acerca de la capacidad individual y del conjunto.

Por otra parte, evaluar el rendimiento laboral también representa una oportunidad para establecer metas concretas, expresar expectativas y reconocer los logros de los empleados. Esto contribuye a crear un ambiente de trabajo motivador y alentador, donde se fomenta la excelencia y se impulsa el desarrollo profesional.

Indicadores claves del desempeño laboral:

Martín (2023) menciona que los indicadores claves del desempeño laboral son los siguientes:

- Productividad: Este parámetro indica la cuantía de trabajo generado por un trabajador en un lapso específico. Puede contener métricas como la cantidad de tareas o proyectos concluidos, la producción por hora o la fiabilidad de los recursos utilizados.
- Calidad del trabajo: Este parámetro mide la calidad y exactitud de la labor que desempeña un trabajador. Puede contener el índice de equivocaciones, la comodidad del cliente o la fiabilidad de los relatos producidos.
- Cumple los plazos: Este parámetro de desempeño mide la habilidad del trabajador de acatar las fechas límites de las labores o proyectos encomendados. Evalúa la seriedad de la entrega y la habilidad de administración del tiempo de manera eficaz.

- Recogida de clientes: Este parámetro es particularmente importante para las profesiones relacionadas a la venta y el servicio al cliente. Evalúa la aptitud del trabajador para conservar y fidelizar a los clientes que tiene, esto puede exhibir una buena performance en la creación de relaciones perdurables.
- Vencimientos o ganancias obtenidas: Este parámetro es importante para los roles de comercialización y marketing. Mide la cantidad de compras hechas o ingreso generado por un trabajador en una franja de tiempo específica. También es posible agregarle métricas como la media de pedido o la tasa de transformación de ventas.
- Satisfacción del cliente: El parámetro se utiliza para calcular la satisfacción del conjunto de clientes que son atendidos por un trabajador. Su cuantía se puede calcular a través de cuestionarios de satisfacción, evaluaciones positivas o quejas transmitidas.
- Nivel de participación o compromiso: Este parámetro mide la magnitud de la participación y el compromiso del trabajador en su labor. Puede contener señales como la asistencia, la puntualidad, la participación en acciones de perfeccionamiento o la iniciativa probada.

Factores que influyen en el desempeño laboral:

Cruz (2023) indica que los factores que influyen en el desempeño laboral son los siguientes:

- *Condiciones de trabajo*: Un entorno laboral óptimo, con una buena estructura y que incentiva la colaboración de los empleados es fundamental para aumentar la producción y el apremio de los trabajadores. Recurrentemente, este parámetro es disgregarse en relación

a la calidad del trabajo. A pesar de ello, la apariencia y además el sentimiento del espacio de labor tiene una importancia fundamental en la comodidad y la capacidad de los empleados.

- *La conversación:* La conversación es otra variable fundamental para tener éxito dentro de una compañía. Si no hay una conversación eficaz o si esta se limita a un único sentido, es probable que la performance del personal se vea influenciada de manera adversa.
- *Herramientas, tecnología y recursos apropiados para los empleados:* Facilitarles las herramientas, el equipamiento y los recursos para que puedan realizar su labor de manera eficaz y con éxito. Utilizar las herramientas apropiadas apoya a los empleados en su labor no sólo en términos de velocidad sino también de manera física, garantizando que los suministros de la oficina estén a disponibilidad, las herramientas y las máquinas estén en buenas condiciones y que la conexión a internet sea veloz y confiable.
- *Liderazgo:* Un régimen de dirección efectivo que genere, motive y brinde dirección a los empleados es importante para tener un alto desempeño en el trabajo. El dirigente se ocupa de las inquietudes de los integrantes de su staff, el conjunto de habilidades y el conocimiento de un colega concuerda con sus labores profesionales. Realizar un esfuerzo por hacer una compensación que sea correcta y se alinee con los parámetros de la institución.
- *Recompensa:* Una adecuada compensación por el esfuerzo realizado genera placer en el trabajo bien hecho y aumenta la motivación para

conseguir objetivos. El apremio es una variable que tiene influencia en la productividad.

- *Ofrecer posibilidades de crecimiento y desarrollo profesional* a nuestros empleados les ayuda a aumentar su capacidad y su conocimiento, esto ayuda a progresar en la performance. Además de aumentar las horas de capacitación, tenemos que proveer un contexto de formación continua y proporcionar oportunidades de evolución, de esta forma nuestros empleados alcanzan su potencial máximo y tienen un gran efecto en los objetivos de la empresa.

Dimensiones del desempeño laboral:

Torres (2021) indica que las dimensiones del desempeño laboral son:

- 1. Desempeño en la tarea:** Se trata de la manera en la que una persona hace referencia a la calidad de su ejecución en las labores específicas y sus responsabilidades, utilizando sus habilidades y conocimientos para conseguir los objetivos del empleo y colaborar con la organización, siendo este un componente fundamental para la determinación del desempeño general, que además contiene componentes como la manera en la que se realizan las cosas (competencias, cultura) y el posible futuro.
- 2. Comportamientos contextuales:** acciones libres y voluntarias que no están dentro del cuadro formal de trabajo, sin embargo, apoyan el entorno de la organización y mejoran su funcionamiento y su utilidad, como por ejemplo ayudar a colegas, ser solidario con las tareas extra, cuidar la empresa o acatar las normas.
- 3. Productividad:** es la capacidad que tiene un trabajador o grupo de convertir recursos (tiempo, esfuerzo, herramientas) en productos

(servicios, tareas concluidas, y es importante para el éxito de una empresa, sin embargo, esta misma es dependiente de factores como el liderazgo, la motivación, el bienestar, la tecnología y las rutinas, no solo de la velocidad. Hacerla mejor implica una perspectiva integral que tenga en cuenta la eficiencia y satisfacción, además de aumentar la velocidad.

2.3 Definición de términos básicos

Comportamientos contextuales:

Acciones libres y voluntarias que no están dentro del cuadro formal de trabajo, sin embargo, apoyan el entorno de la organización y mejoran su funcionamiento y su utilidad, como por ejemplo ayudar a colegas, ser solidario con las tareas extra, cuidar la empresa o acatar las normas.

Desempeño laboral:

Chiavenato (2000) indica que el desempeño laboral involucra las acciones o conductas que los empleados llevan a cabo para lograr los objetivos de la organización. En realidad, el autor afirma que un rendimiento laboral positivo es una de las ventajas más significativas de una organización.

Desempeño en la tarea:

Se trata de la manera en la que una persona hace referencia a la calidad de su ejecución en las labores específicas y sus responsabilidades, utilizando sus habilidades y conocimientos para conseguir los objetivos del empleo y colaborar con la organización

Estrés laboral:

Bravo (2025) define que cuando un individuo no puede satisfacer las demandas o expectativas que le impone el mundo exterior, puede experimentar malestar o disfunción física, psicológica o social.

Estresores:

Estos factores son diversos y pueden clasificarse en factores organizacionales, factores laborales, factores organizacionales y factores externos.

Efectos estresores:

El estrés laboral puede afectar negativamente la salud física (dolor, problemas cardiovasculares, digestivos e inmunitarios), la salud mental (ansiedad, depresión, fatiga, irritabilidad, falta de concentración) y la salud conductual (aislamiento, cambios en el apetito, insomnio).

Factores mediadores:

Estos factores pueden amplificar o debilitar la relación entre los estresores y las consecuencias negativas del estrés, actuando como puentes o barreras; entre ellos se encuentran el apoyo social que mitiga el impacto, el control personal que permite afrontar las necesidades y los recursos personales que influyen en cómo una persona percibe y afronta la sobrecarga de trabajo

Productividad:

Es la capacidad que tiene un trabajador o grupo de convertir recursos (tiempo, esfuerzo, herramientas) en productos (servicios, tareas concluidas, y es importante para el éxito de una empresa, sin embargo, esta misma es dependiente de factores como el liderazgo, la motivación, el bienestar, la tecnología y las rutinas

2.4 Hipótesis de investigación

2.4.1 Hipótesis general

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

2.4.2 Hipótesis específicas

El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño en la tarea de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

El estrés laboral se relaciona significativamente con los comportamientos contextuales de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

El estrés laboral se relaciona significativamente con la productividad de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

2.5 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V1: Estrés laboral	Estresores	Intraorganizacionales Extra organizacionales	1, 2	Likert
	Efectos estresores	Física Psicológica Conductuales	3, 4, 5	Likert
	Factores mediadores	Recursos personales Apoyo social Contexto organizacional	6, 7, 8	Likert

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V2: Desempeño laboral	Desempeño en la tarea	Calidad Cantidad Eficacia	9, 10, 11	Likert
	Comportamientos contextuales	Iniciativa Trabajo en equipo Adaptabilidad	12, 13, 14	Likert
	Productividad	Satisfacción del usuario Innovación Mejora continua	15, 16, 17	Likert

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Nivel de investigación

El nivel que tiene el presente estudio es correlacional

3.1.2 Diseño de investigación

El diseño que tiene el presente estudio es no experimental

3.1.3 Enfoque de investigación

El enfoque que tiene el presente estudio es cuantitativo

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está confirmada por el total de 30 administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Huacho

3.2.2 Muestra

La muestra está conformada por el total de la población siendo los 30 administrativos.

3.3 Técnicas de recolección de datos

El instrumento que se utiliza es la lista de cotejo a través de un cuestionario que tiene 08 preguntas para la variable 1 y 09 preguntas para la variable 2.

3.4 Método de análisis de datos

El análisis de datos se aplica a través del Microsoft Spss.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

Tabla 1

Considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	17%
A veces	10	33%
Siempre	15	50%
TOTAL	30	100%



Figura 1 Considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 17% nunca considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral, el 33% a veces considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral y el 50% siempre considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral.

Tabla 2

Considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	8	27%
A veces	9	30%
Siempre	13	43%
TOTAL	30	100%

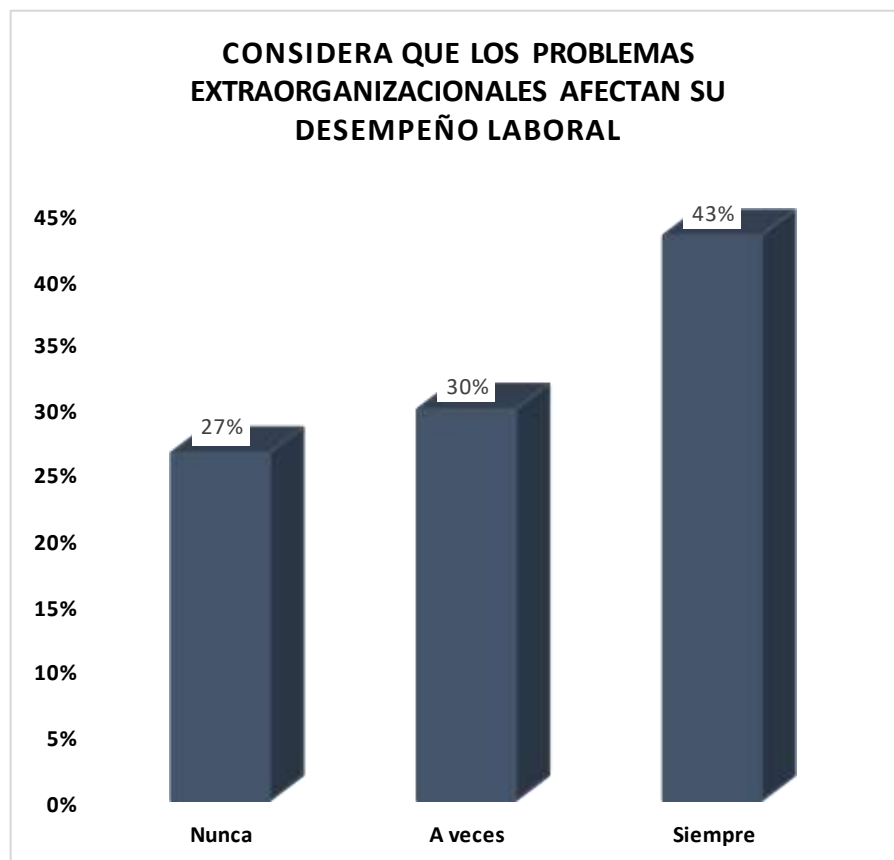


Figura 2 Considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 27% nunca considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral, el 30% a veces considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral y el 43% siempre considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral.

Tabla 3

Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	8	27%
A veces	10	33%
Siempre	12	40%
TOTAL	30	100%

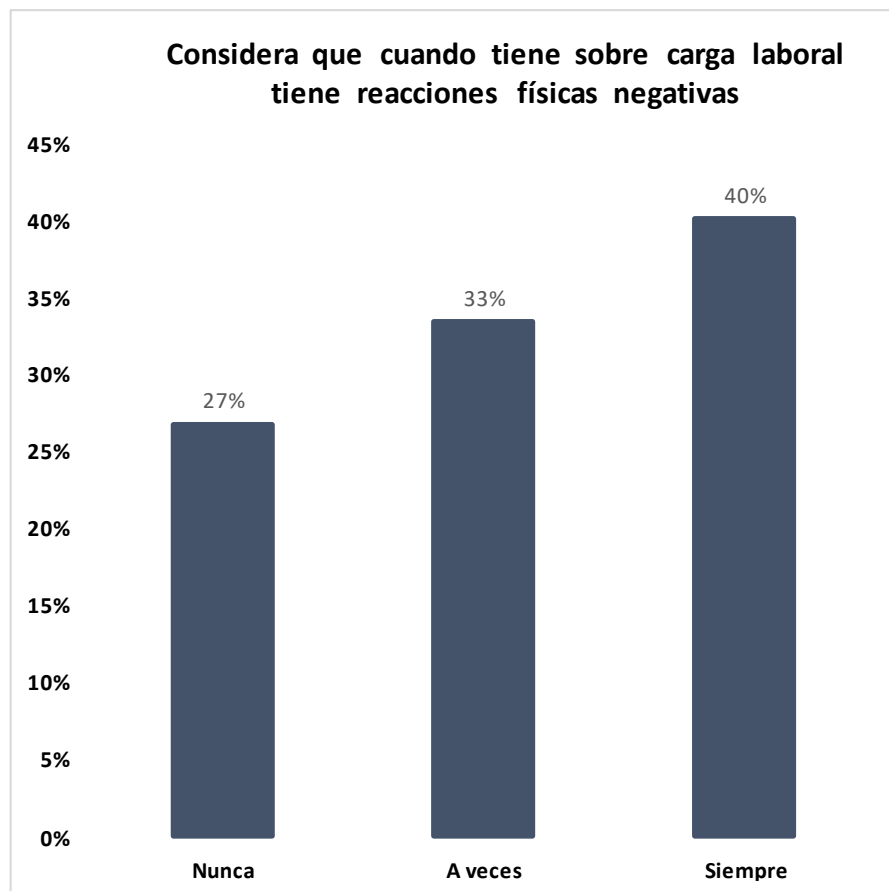


Figura 3 Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 27% nunca considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas, el 33% a veces considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas y el 40% siempre considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas.

Tabla 4

Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	9	30%
A veces	13	43%
Siempre	8	27%
TOTAL	30	100%

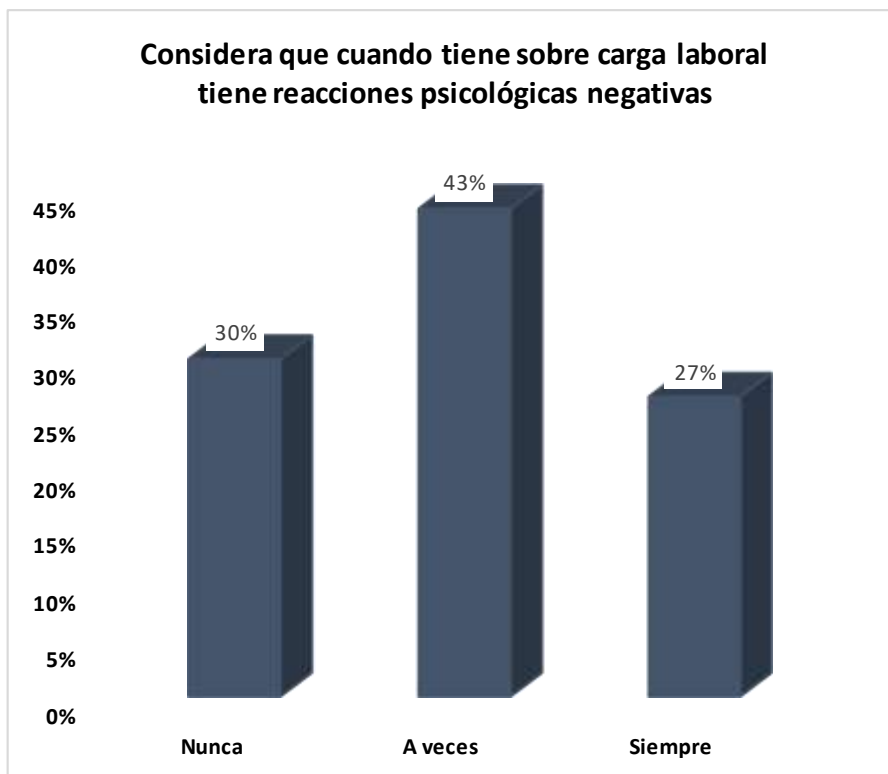


Figura 4 Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 30% nunca considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas, el 43% a veces considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas y el 27% siempre considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas.

Tabla 5

Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	13	43%
A veces	10	33%
Siempre	7	23%
TOTAL	30	100%

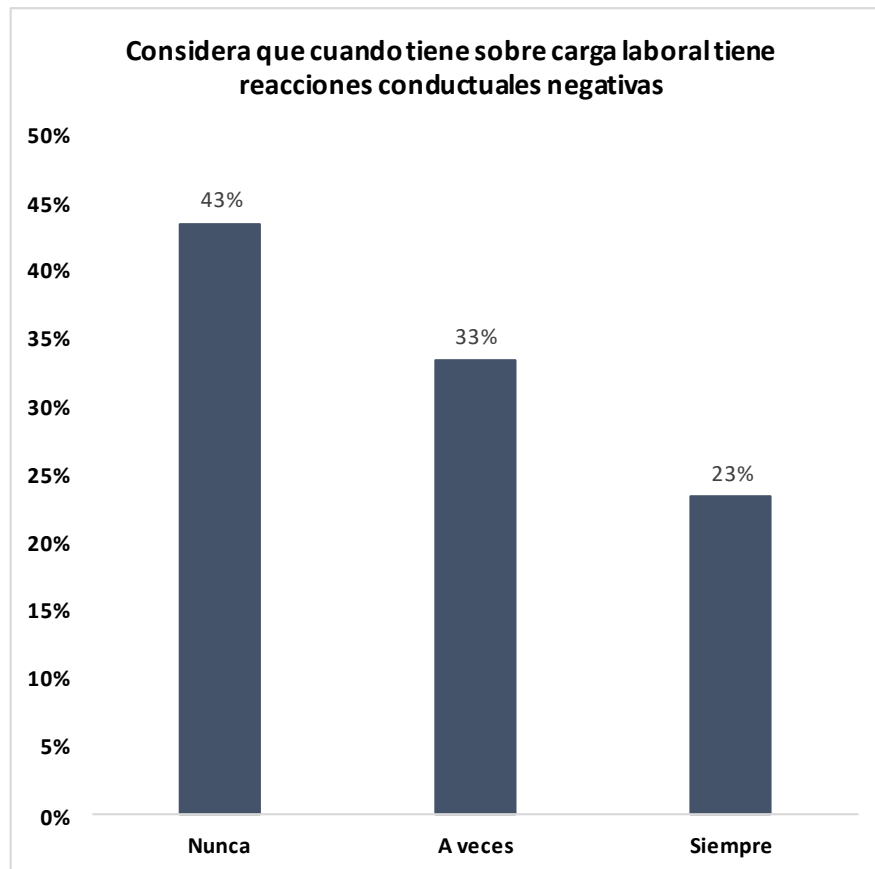


Figura 5 Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 43% nunca considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas, el 33% a veces considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas y el 23% siempre considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas.

Tabla 6

Considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	17%
A veces	10	33%
Siempre	15	50%
TOTAL	30	100%

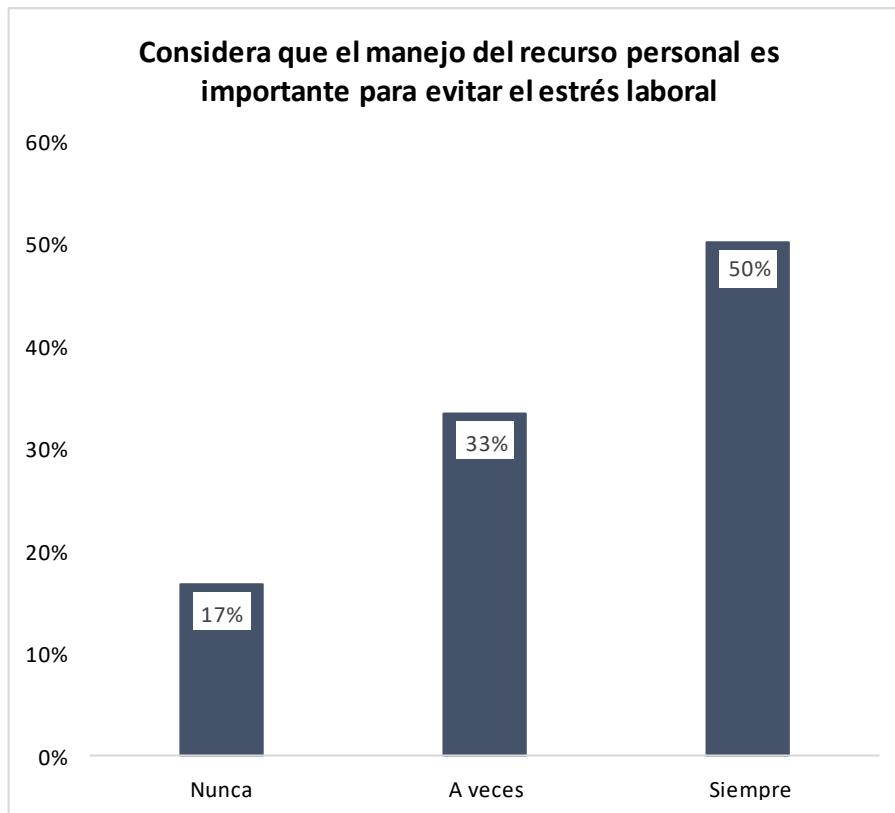


Figura 6 Considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 17% nunca considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral, el 33% a veces considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral y el 50% siempre considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral.

Tabla 7

Considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	17%
A veces	9	30%
Siempre	16	53%
TOTAL	30	100%

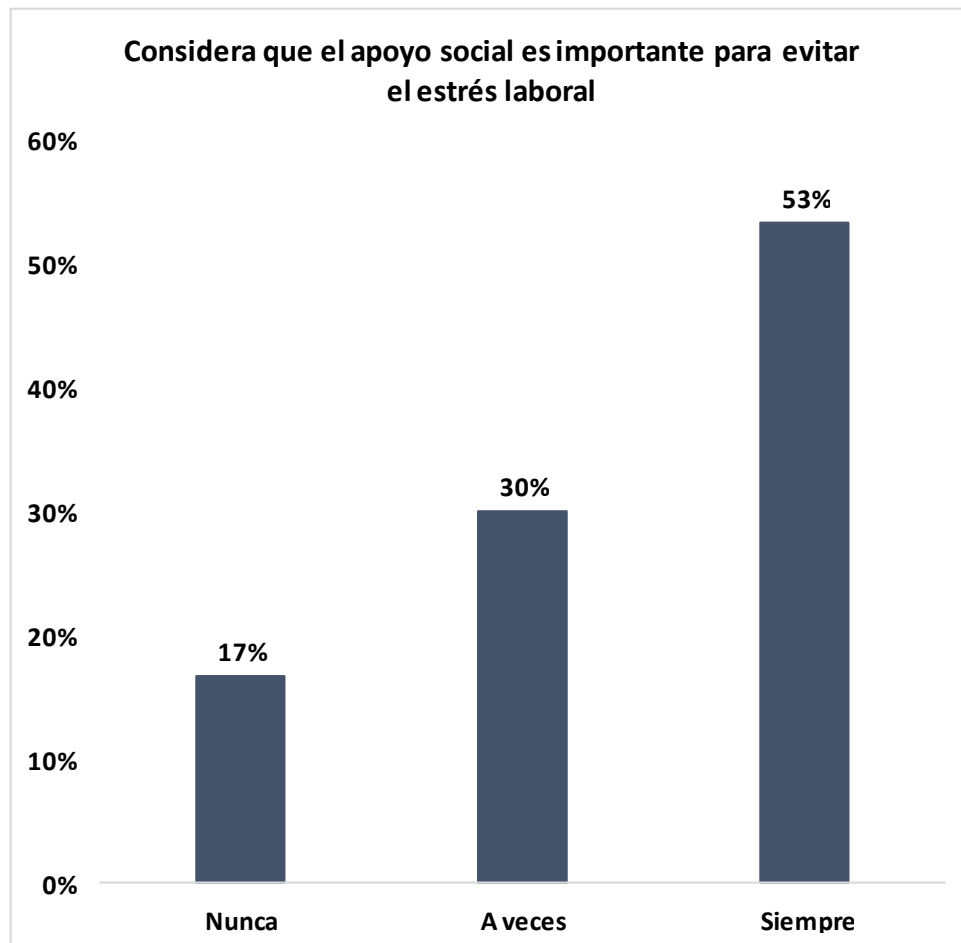


Figura 7 Considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 17% nunca considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral, el 30% a veces considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral y el 53% siempre considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral.

Tabla 8

Considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	23%
A veces	9	30%
Siempre	14	47%
TOTAL	30	100%

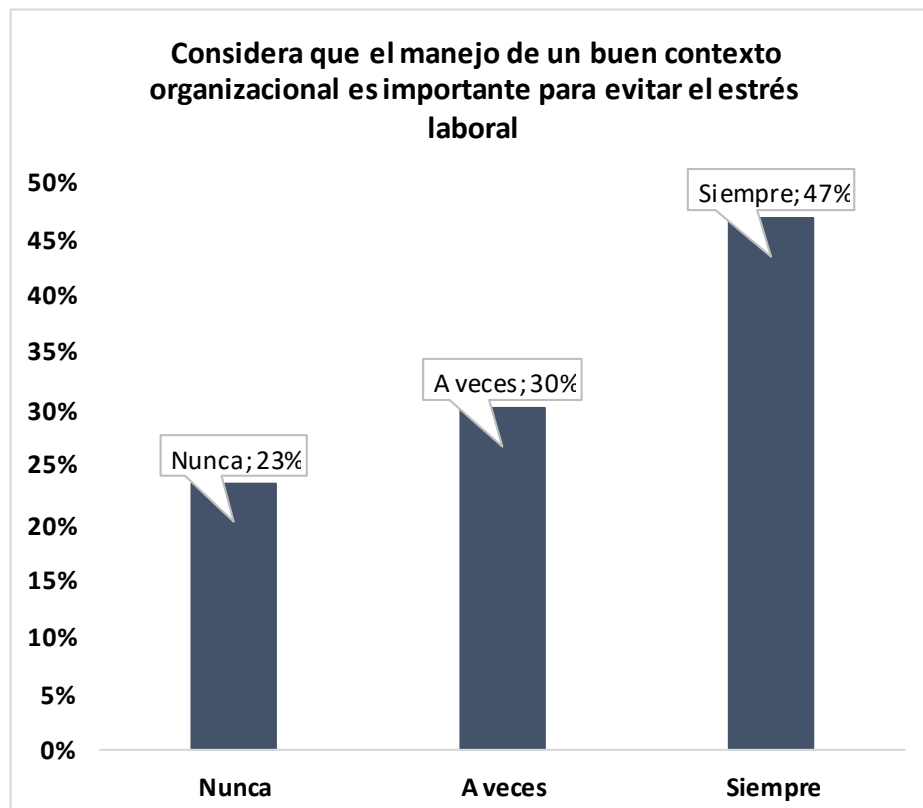


Figura 8 Considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 23% nunca considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral, el 30% a veces considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral y el 47% siempre considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral.

Tabla 9
Considera que brinda atención de calidad a los usuarios

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	3	10%
A veces	9	30%
Siempre	18	60%
TOTAL	30	100%

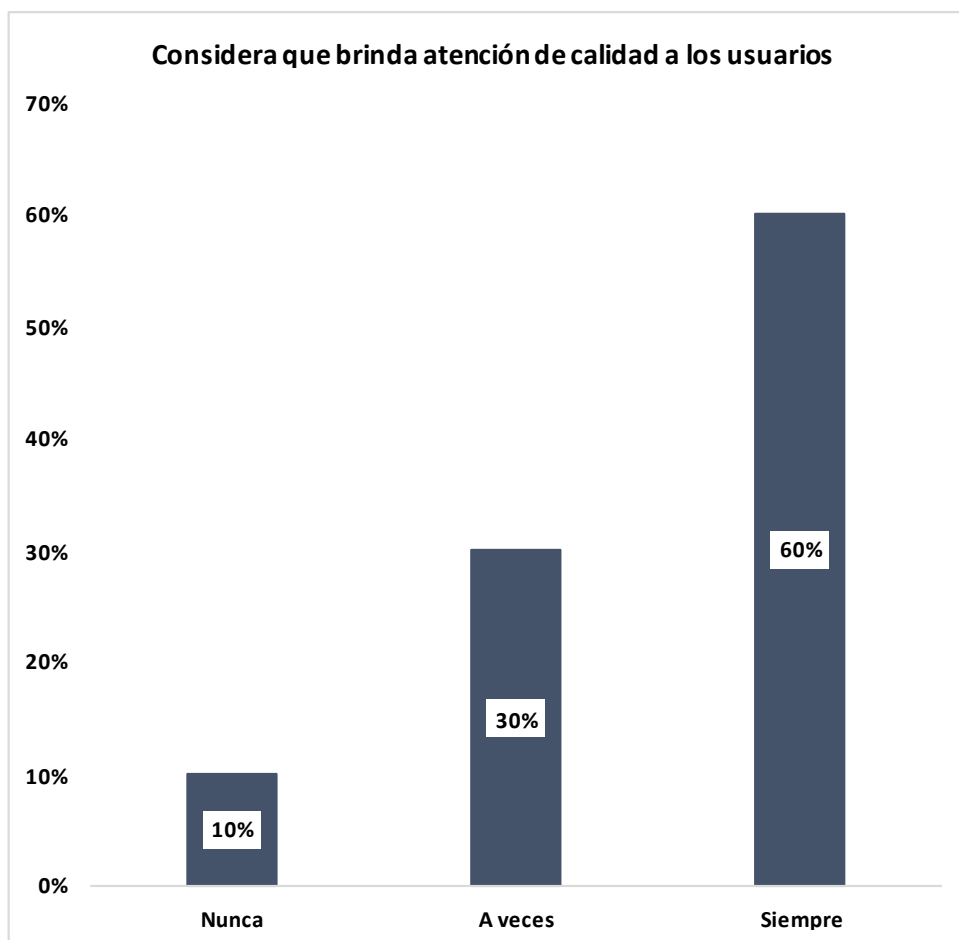


Figura 9 Considera que brinda atención de calidad a los usuarios

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 10% nunca considera que brinda atención de calidad a los usuarios, el 30% a veces considera que brinda atención de calidad a los usuarios y el 60% siempre considera que brinda atención de calidad a los usuarios.

Tabla 10

Considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	20%
A veces	10	33%
Siempre	14	47%
TOTAL	30	100%

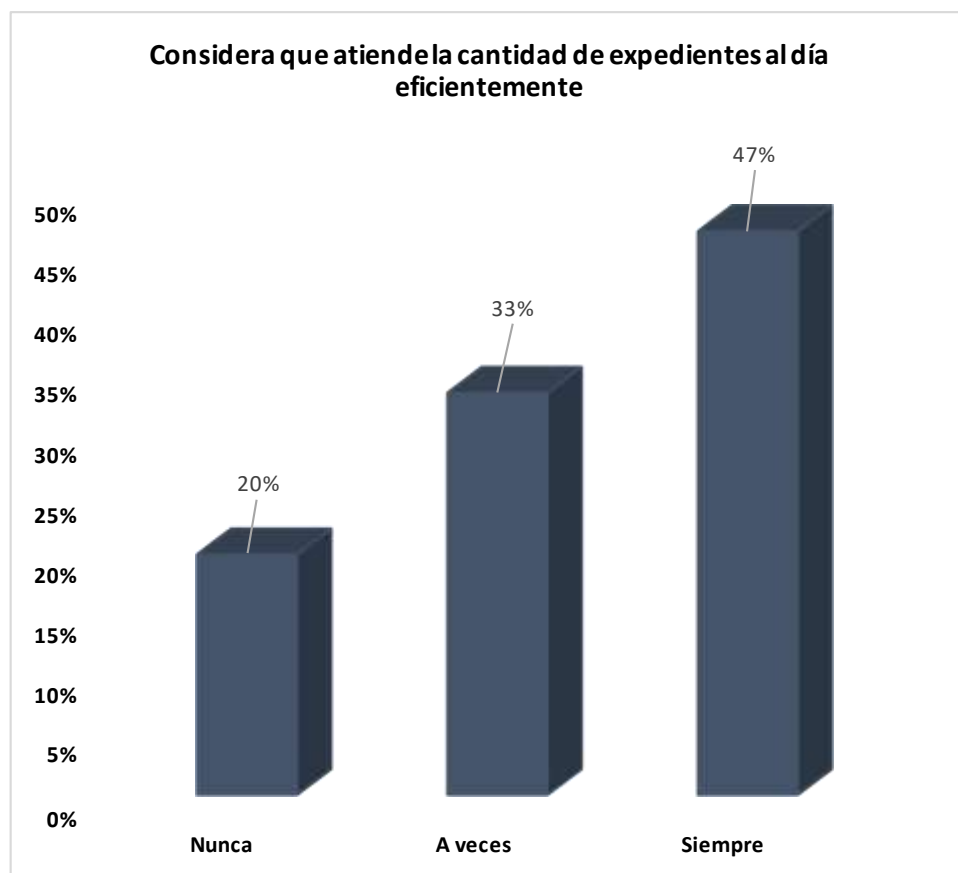


Figura 10 Considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 20% nunca considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente, el 33% a veces considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente y el 47% siempre considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente.

Tabla 11
Considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	6	20%
A veces	9	30%
Siempre	15	50%
TOTAL	30	100%

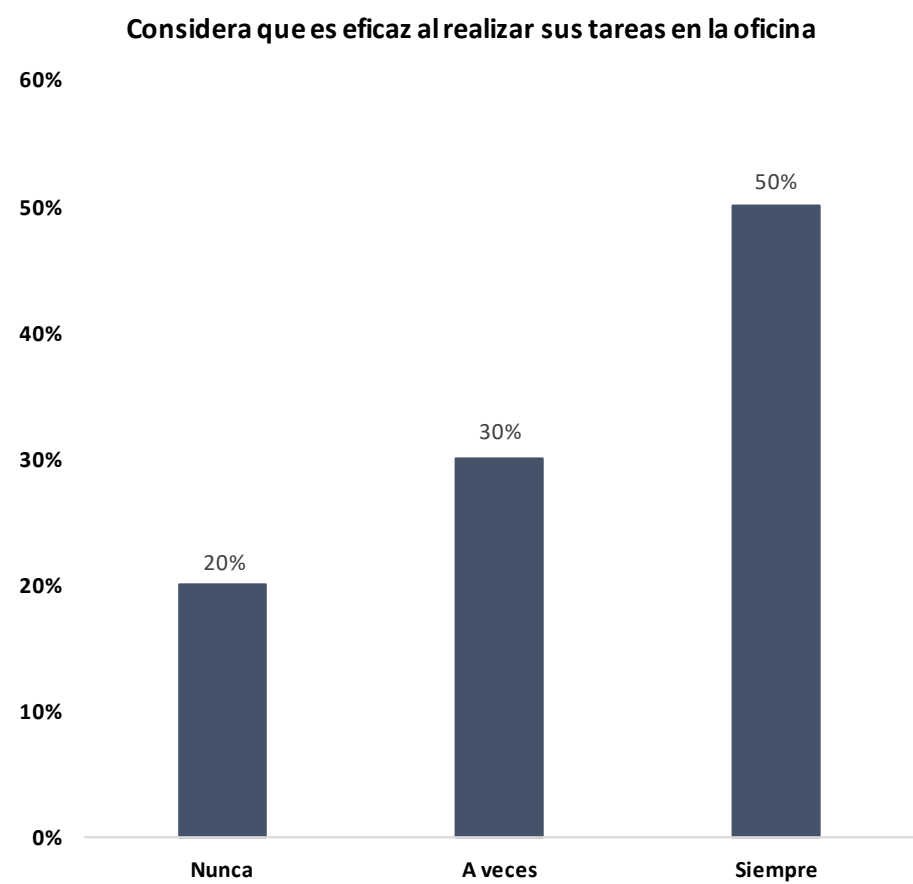


Figura 11 Considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 20% nunca considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina, el 30% a veces considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina y el 50% siempre considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina.

Tabla 12

Considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	23%
A veces	10	33%
Siempre	13	43%
TOTAL	30	100%

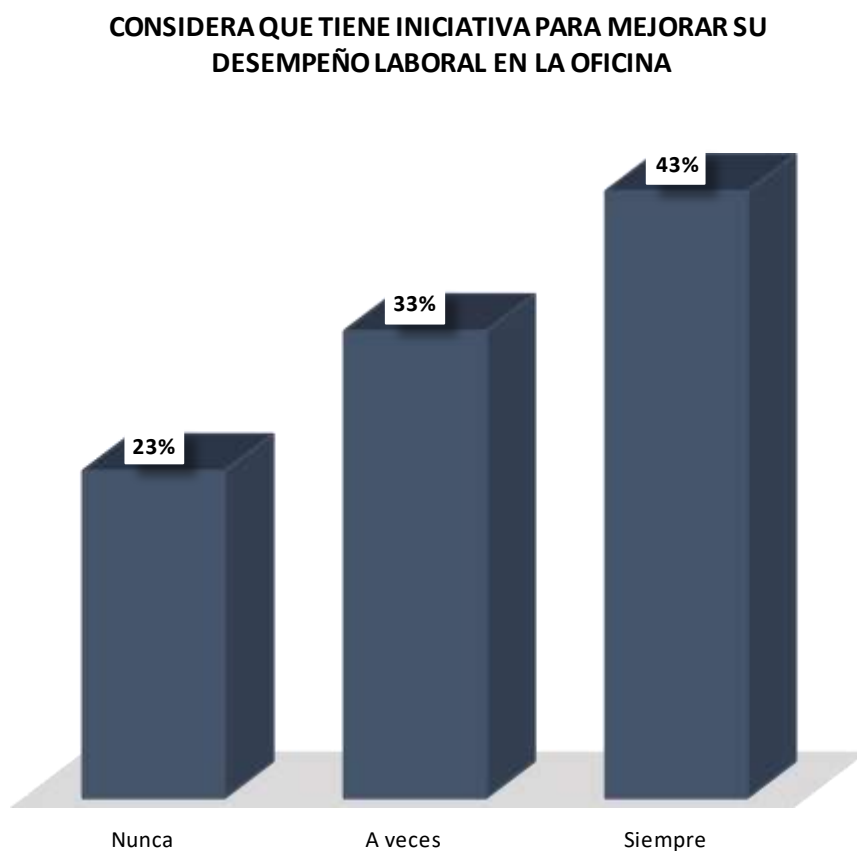


Figura 12 Considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 23% nunca considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina, el 33% a veces considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina y el 43% siempre considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina.

Tabla 13

Considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	17%
A veces	7	23%
Siempre	18	60%
TOTAL	30	100%

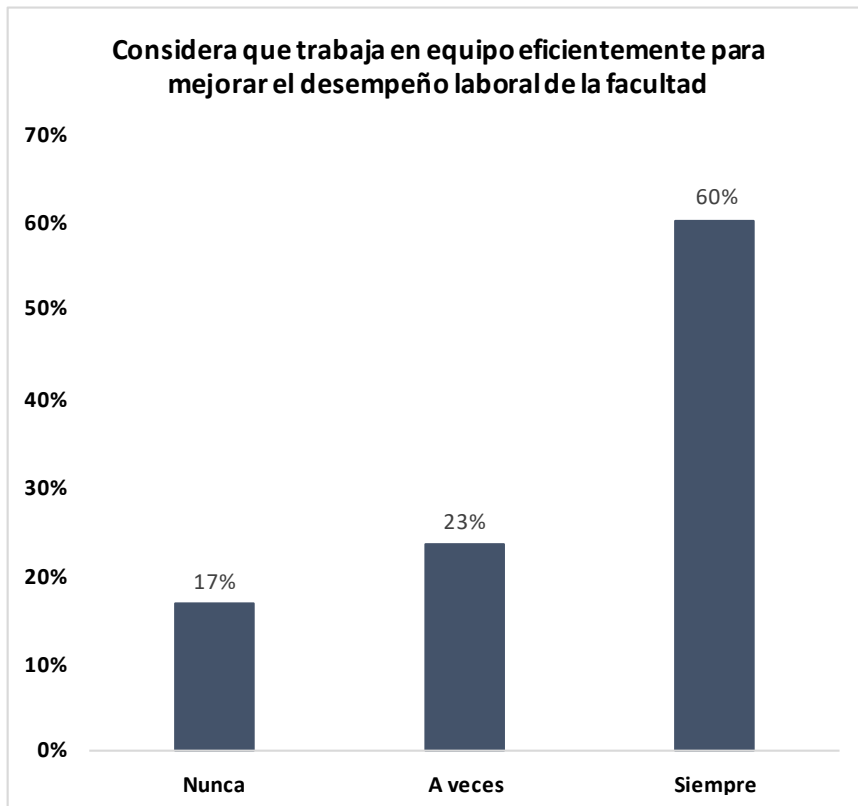


Figura 13 Considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 17% nunca considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad, el 23% a veces considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad y el 60% siempre considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad.

Tabla 14

Considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	23%
A veces	10	33%
Siempre	13	43%
TOTAL	30	100%

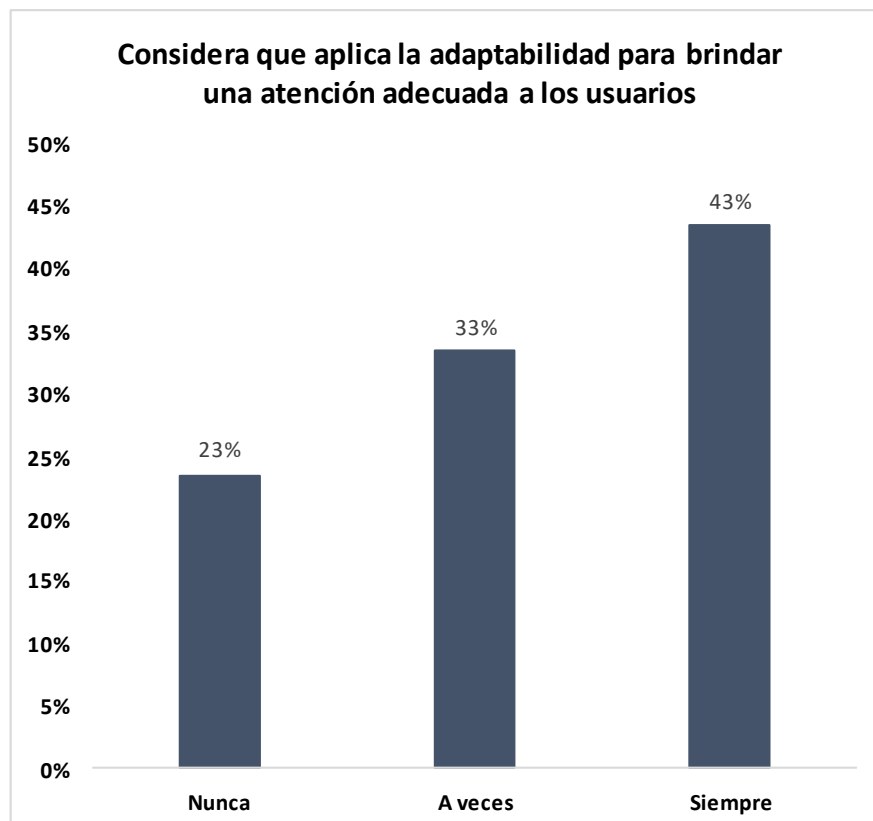


Figura 14 Considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 23% nunca considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios, el 33% a veces considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios y el 43% siempre considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios.

Tabla 15

Considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	7	23%
A veces	10	33%
Siempre	13	43%
TOTAL	30	100%

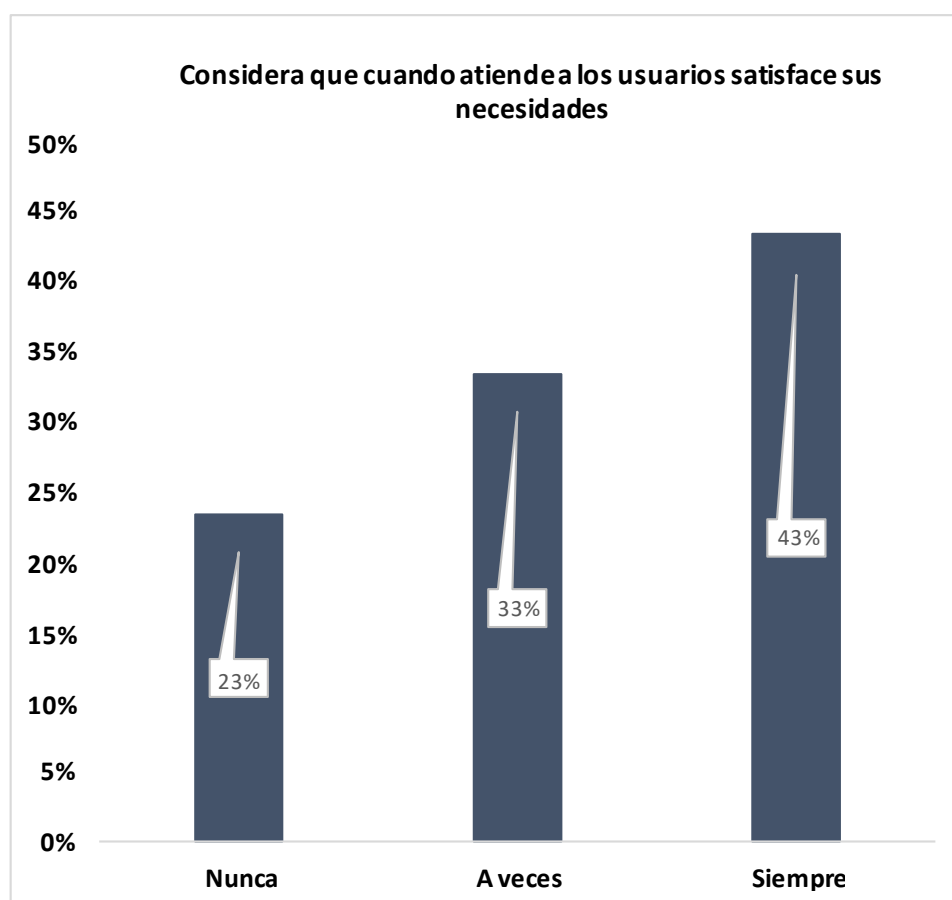


Figura 15 Considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 23% nunca considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades, el 33% a veces considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades y el 43% siempre considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades.

Tabla 16

Considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	17%
A veces	9	30%
Siempre	16	53%
TOTAL	30	100%

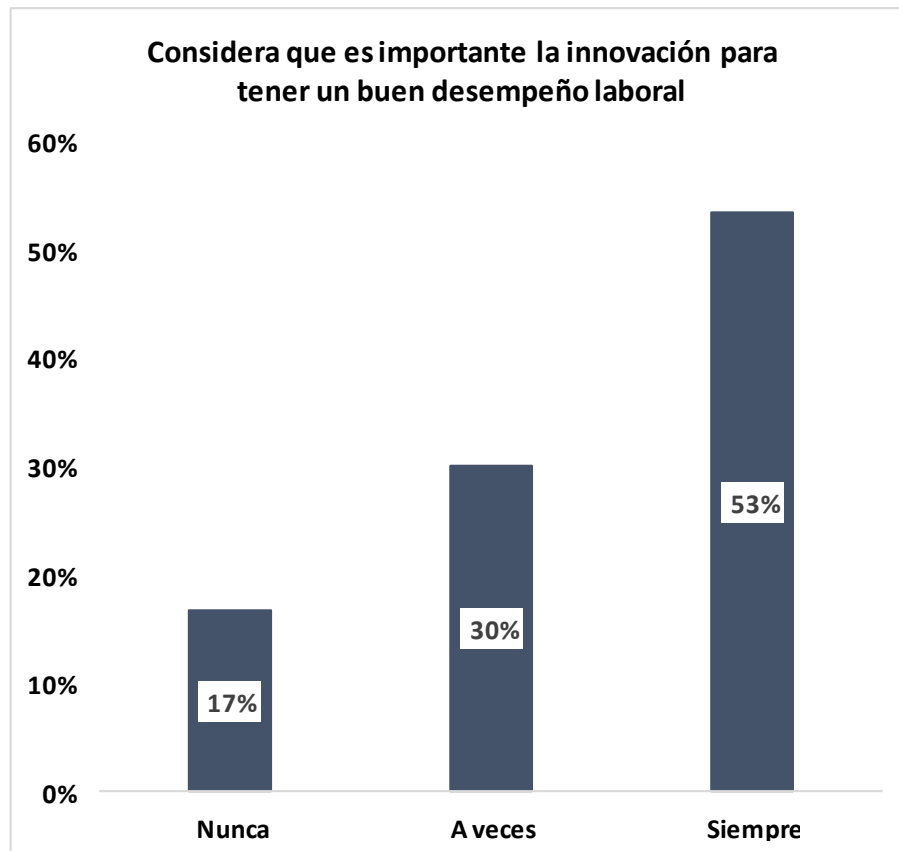


Figura 16 Considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 17% nunca considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral, el 30% a veces considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral y el 53% siempre considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral.

Tabla 17

Considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	5	17%
A veces	8	27%
Siempre	17	57%
TOTAL	30	100%

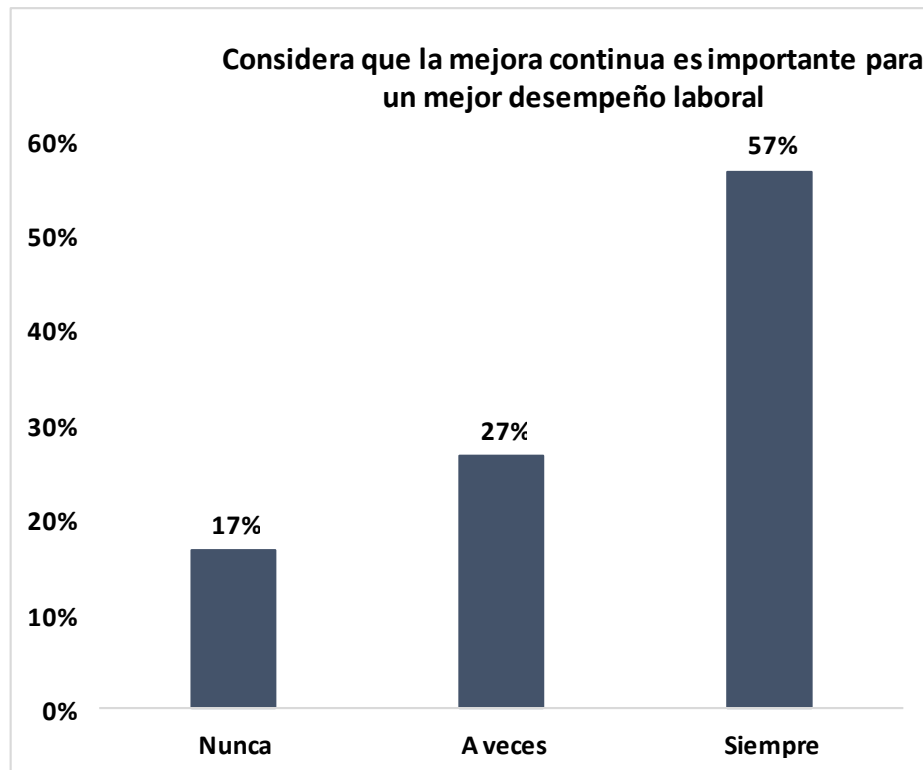


Figura 17 Considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral

INTERPRETACIÓN: Se aplicó la encuesta a 30 administrativos quienes respondieron que; el 17% nunca considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral, el 27% a veces considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral y el 57% siempre considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral.

4.2 Contratación de hipótesis

Paso 1:

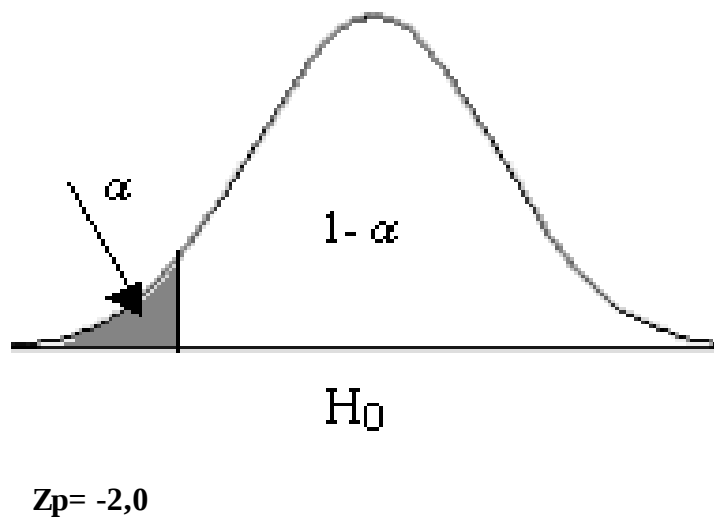
H₀: El estrés laboral no se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

H₁: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

Paso 2: $\alpha=5\%$

Paso 3:

$$Z_c = -1,64$$



Paso 4:

Decisión: Se rechaza H_0

Conclusión: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

De los resultados obtenidos se afirma que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

Estos resultados tienen relación con el siguiente autor:

Portocarrero (2024) en su tesis titulada “*estrés laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima*”, tiene como resumen que este estudio analizó cuantitativamente los fenómenos dentro de la empresa, explorando el estrés laboral y su impacto en el rendimiento laboral. Para ello, se emplearon dos herramientas existentes, utilizadas previamente en artículos científicos y tesis doctorales, para garantizar una alta fiabilidad. Finalmente, los hallazgos se utilizaron para proponer y validar hipótesis, contribuyendo así al estudio de variables y su aplicación en empresas textiles. A su vez, la empresa obtuvo una herramienta para medir y mejorar el rendimiento organizacional mediante acciones correctivas y ajustes operativos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se tiene como conclusión que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

Se tiene como conclusión que el estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño en la tarea de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

Se tiene como conclusión que el estrés laboral se relaciona significativamente con los comportamientos contextuales de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

Se tiene como conclusión que el estrés laboral se relaciona significativamente con la productividad de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda estudiar la relación entre la inteligencia artificial y el estrés tecnológico, evaluando específicamente cómo la aplicación de la automatización y la IA en tareas administrativas afecta los niveles de ansiedad y la productividad de los empleados.
- Se recomienda adoptar modelos de trabajo híbrido y remoto, investigando específicamente la paradoja del trabajo remoto: mayor compromiso de los empleados, pero también mayores niveles de estrés debido a la falta de distanciamiento social.
- Se recomienda emplear métodos de medición, específicamente mediante diseños de correlación transversal o iniciativas de mejora de la gestión, para medir la relación directa entre las variables de estrés y los indicadores de rendimiento.
- Se recomienda implementar el desarrollo organizacional, específicamente estableciendo una cultura de retroalimentación positiva y mejorando la inteligencia emocional de los líderes para mitigar el impacto del estrés.
- Se recomienda implementar un programa de bienestar, que integre específicamente capacitación en gestión emocional, descanso activo, ejercicio físico diario y técnicas de respiración profunda.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Arocena, G. (2024). Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Ica. *Pregrado*. Universidad Continental, Ica, Perú.
- Bautista, L. (2023). Nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral del personal de enfermería en el área de centro quirúrgico en la Clínica Internacional. *Pregrado*. Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Chicaiza, J. (2023). el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral en docentes. *Pregrado*. Universidad Politecnica Salesiana de Ecuador, Quito, Ecuador.
- Isla, J., & Fasanando, J. (2024). Estrés y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Nueva Rioja, 2024. *Pregrado*. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
- Jara, L., & Landi, K. (2022). estudio de los niveles de estrés laboral y el impacto que genera en el desempeño del personal del cuerpo de bomberos del Cantón Biblián. *Pregrado*. Universidad Politecnica Salesiana de Ecuador, Cuenca, Ecuador.
- Onofre, L., & Olano, O. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades. *Posgrado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador.
- Portocarrero, V. (2024). estres laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima. *Pregrado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Redrobán, J., & Romero, R. (2022). El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Policía Militar Ministerial de las

Fuerzas Armadas del Ecuador. *Pregrado*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Salazar, H. (2022). Estrés Laboral y Desempeño del Docente en la Institución Educativa 5019. *Posgrado*. Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.

Villafuerte, J. (2021). estrés laboral y desempeño anual en la corporación del seguro de depósitos, fondo de liquidez y seguros. *Posgrado*. Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.

7.2 Fuentes electrónicas

Bravo, L. (17 de 03 de 2025). *Estrés laboral: qué es, síntomas y cómo gestionarlo*.

Obtenido de <https://www.unobravo.com/es/blog/estres-laboral>

Caceres, J. (2021). *El estrés laboral*. Obtenido de

https://www1.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/el-estres-laboral/28585938

Conaway, B. (23 de 07 de 2024). *Superar el estrés laboral*. Obtenido de

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/patientinstructions/000884.htm>

Cortes, P., & Bedolla, M. (2020). *el estrés laboral y sus dimensiones*. Obtenido de

<https://www.eumed.net/rev/rilco/07/estres-laboral.pdf>

Cruz, J. (20 de 06 de 2023). *6 factores claves que influyen en el desempeño laboral*.

Obtenido de <https://cursalab.io/blog/factores-influyen-desempeno-laboral/>

- Espinoza, R. (21 de 02 de 2022). *Estrés laboral*. Obtenido de <https://www.edenred.es/blog/estres-laboral-causas-sintomas-prevencion/>
- Galvez, L. (2018). *Estrés laboral*. Obtenido de <https://www.insst.es/materias/riesgos/riesgos-psicosociales/estres-laboral>
- Izquierdo, F. (2022). *Estrés laboral: no dejes que entre en tu vida*. Obtenido de <https://fundaciondelcorazon.com/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>
- Malvido, A. (23 de 02 de 2023). *Consecuencias del estrés laboral*. Obtenido de <https://www.cursosfemxa.es/blog/estres-laboral>
- Martin, D. (10 de 07 de 2023). *Desempeño laboral: qué es y cómo medirlo*. Obtenido de <https://www.openhr.cloud/blog/desempeno-laboral>
- Perez, L. (2024). *Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Portocarrero, V. (2024). *estres laboral y desempeño del personal en la empresa textil Sydney en Lima. Pregrado*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Torres, J. (2021). *Desempeño Laboral Dimensiones*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/470638970/DESEMPENO-LABORAL-DIMENSIONES-1-docx>
- Velasquez, A. (2020). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

ANEXOS

Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
ESCUELA DE POSGRADO
ENCUESTA SOBRE ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO



I. INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen tres opciones de respuesta. Elija la que mejor describa lo que piensa usted, Solamente una opción, Marque con claridad la opción elegida con un aspa “X”

1=Nunca; 2= A veces; 3= Siempre

ESTRÉS LABORAL				
I. Estresores		Calificación		
		1	2	3
1.	Considera que los problemas intraorganizacionales afectan su desempeño laboral.			
2.	Considera que los problemas extraorganizacionales afectan su desempeño laboral.			
II. Efectos estresores		Calificación		
		1	2	3
3.	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones físicas negativas.			
4.	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones psicológicas negativas.			
5.	Considera que cuando tiene sobre carga laboral tiene reacciones conductuales negativas.			
III. Factores mediadores		Calificación		
		1	2	3
6.	Considera que el manejo del recurso personal es importante para evitar el estrés laboral.			
7.	Considera que el apoyo social es importante para evitar el estrés laboral.			
8.	Considera que el manejo de un buen contexto organizacional es importante para evitar el estrés laboral.			
DESEMPEÑO LABORAL				
IV. Desempeño en la tarea		Calificación		
		1	2	3
9.	Considera que brinda atención de calidad a los usuarios.			
10.	Considera que atiende la cantidad de expedientes al día eficientemente.			

11.	Considera que es eficaz al realizar sus tareas en la oficina.			
V. Comportamientos contextuales		Calificación		
		1	2	3
12.	Considera que tiene iniciativa para mejorar su desempeño laboral en la oficina.			
13.	Considera que trabaja en equipo eficientemente para mejorar el desempeño laboral de la facultad.			
14.	Considera que aplica la adaptabilidad para brindar una atención adecuada a los usuarios.			
VI. Productividad		Calificación		
		1	2	3
15.	Considera que cuando atiende a los usuarios satisface sus necesidades.			
16.	Considera que es importante la innovación para tener un buen desempeño laboral.			
17.	Considera que la mejora continua es importante para un mejor desempeño laboral.			

Muchas gracias por su participación

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026? PROBLEMAS ESPECIFICOS: ¿Cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño en la tarea de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026? ¿Cuál es la relación del estrés laboral y los comportamientos contextuales de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026? ¿Cuál es la relación del estrés laboral y la productividad de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026?	OBJETIVO GENERAL: Determinar cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026. OBJETIVOS ESPECIFICOS: Determinar cuál es la relación del estrés laboral y el desempeño en la tarea de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026. Determinar cuál es la relación del estrés laboral y los comportamientos contextuales de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026. Determinar cuál es la relación del estrés laboral y la productividad de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.	HIPOTESIS GENERAL: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026. HIPOTESIS ESPECIFICOS: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño en la tarea de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026. El estrés laboral se relaciona significativamente con los comportamientos contextuales de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026. El estrés laboral se relaciona significativamente con la productividad de los administrativos de la facultad de educación, Universidad Nacional de Huacho – 2026.	VARIABLE X Estrés laboral VARIABLE Y Desempeño laboral	X1= Estresores X2= Efectos estresores X3= Factores mediadores Y1= Desempeño en la tarea Y2= Comportamientos contextuales Y3= Productividad	NIVEL DE INVESTIGACION: correlacional DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental TIPO DE INVESTIGACION Básico ENFOQUE DE LA INVESTIGACION: Cuantitativo POBLACION: 30 administrativos MUESTRA: 30 administrativos ESTADISTICO DE PRUEBA: Spss TECNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario 8 preguntas para medir la variable X 9 preguntas para medir la variable Y