



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

**Estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación,
Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública

Autora

Wendy Verónica Salinas Rojas

Asesora

Dra. Medalit Nieves Salcedo Rodríguez

Huacho – Perú

2024



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)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las batallas de Junín y Ayacucho"

ESCUELA DE POSGRADO

INFORMACIÓN

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Wendy Veronica Salinas Rojas	46219768	01 de agosto de 2024
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Medalit Nieves Salcedo Rodríguez	15761015	0000-0001-7790-6482
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Raymundo Javier Hjar Guzman	15685212	0000-0002-6182-0542
Flor de Maria Garivay Torres De Salinas	15587359	0000-0002-2051-4901
Julia Marina Bravo Montoya	15724272	0000-0002-0783-8792

Estrés laboral y el Desempeño del personal administrativo en la Facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	4%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	app.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Fundación Universitaria María Cano Trabajo del estudiante	1%
8	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	<1%

DEDICATORIA

Para mi familia, por ser siempre mi apoyo en cada una de mis decisiones y retos que me propongo, y por ayudarme a seguir adelante.

WENDY VERONICA SALINAS ROJAS

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, dar gracias a Dios, mi familia, la Universidad, por permitirme estudiar y aprender esta Maestría en Gestión Pública, mediante las enseñanzas y vivencias que propiciaron los docentes a lo largo de este camino.

Por otra parte, mi agradecimiento a los profesionales que aportaron para que esta tesis se pueda culminar correctamente y acorde al trámite correspondiente.

WENDY VERONICA SALINAS ROJAS

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la realidad problemática	9
1.2 Formulación del problema	10
1.2.1 Problema general	10
1.2.2 Problemas específicos	10
1.3 Objetivos de la investigación	11
1.3.1 Objetivo general	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 Justificación de la investigación	11
1.5 Delimitaciones del estudio	12
1.6 Viabilidad del estudio	12
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes de la investigación	13
2.1.1 Investigaciones internacionales	13
2.1.2 Investigaciones nacionales	14
2.2 Bases teóricas	15
<i>Dimensión 1: Ambiente Físico</i>	16
<i>Dimensión 2: Ambiente Psicológico</i>	17
<i>Dimensión 3: Ambiente Social</i>	17
<i>Dimensión 1: Calidad del trabajo.</i>	20
<i>Dimensión 2: Responsabilidad</i>	20
<i>Dimensión 3: Compromiso institucional</i>	20
<i>Dimensión 4: Trabajo en equipo</i>	20
2.3 Bases filosóficas	21
2.4 Definición de términos básicos	21
2.5 Hipótesis de investigación	22

2.5.1 Hipótesis general	22
2.5.2 Hipótesis específicas	22
2.6 Operacionalización de las variables	23
CAPÍTULO III	24
METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico	24
3.2 Población y Muestra	24
3.2.1 Población	24
3.2.2 Muestra	24
3.3 Técnicas de recolección de datos	24
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	25
CAPÍTULO IV	26
RESULTADOS	26
4.1 Análisis de resultados	26
4.1.1 Análisis descriptivo	26
CAPÍTULO V	35
DISCUSIÓN	35
5.1 Discusión de resultados	35
CAPÍTULO VI	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
6.1 Conclusiones	36
6.2 Recomendaciones	37
REFERENCIAS	38
7.1 Fuentes documentales	38
7.2 Fuentes bibliográficas	38
ANEXOS	1

RESUMEN

Esta tesis se centró en: Identificar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Metodológicamente, se consideró como descriptiva, correlacional, no experimental, y de enfoque mixto, se abarcó la población por 20 trabajadores, y con respecto al instrumento, se decidió emplear el cuestionario. Se evidenció que, con respecto a la primera variable, se consideró en un nivel alto (45%), bajo (45%) y regular (10%). Con lo que es posible concluir que las variables presentaron correlación (-0.739), con una Sig.<0.05, mostrando que fue negativa y significativa, por lo que, si la primera variable aumenta o mejora, la segunda disminuye o empeora.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño, calidad trabajo.

ABSTRACT

This thesis focused on: Identifying the relationship between work stress and the performance of administrative staff in the Faculty of Education, José Faustino Sánchez Carrión National University. Methodologically, it was considered descriptive, correlational, non-experimental, and with a mixed approach, the population was covered by 20 workers, and with respect to the instrument, it was decided to use the questionnaire. It was evident that, with respect to the first variable, it was considered at a high level (45%), low (45%) and regular (10%). With which it is possible to conclude that the variables presented a correlation (-0.739), with a Sig. <0.05, showing that it was negative and significant, so if the first variable increases or improves, the second decreases or worsens.

Keywords: Work stress, performance, quality work.

INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo, cambios en el entorno, tendencias, paradigmas, enfoques o perspectivas, para las organizaciones, entidades o empresas les resulta complicado poder adecuarse a ello, pudiendo ser por diferentes motivos, pero no hay duda que para que permanezcan con cierto posicionamiento en el mercado o sociedad deben adecuarse a estas modificaciones. Específicamente, al ser complicados pueden generar estrés en el personal, siendo la primera variable, que la Organización Mundial de la Salud (2004) la define como el estado de ánimo preocupado o tensionado generado por situaciones que le propician pensar en demasía las situaciones que ocurren o acciones que realizan, o bien su dedicación o esfuerzo en alguna meta o circunstancia, y que puede afectar su desenvolvimiento en el entorno o en su trato con las personas de su círculo social, específicamente puede afectar su desempeño laboral, siendo la segunda variable, y que se considera como el énfasis o deficiencia del accionar de cada trabajador al momento de llevar a cabo sus labores, evaluando sus capacidades, destrezas, conocimientos, comportamientos, etc.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el ámbito laboral, el estrés es un problema de salud recurrente, así como en el ámbito educativo, específicamente repercute negativamente en los aspectos Salud, Físico y Mental de la persona, lo cual genera una tensión en su desenvolvimiento tanto familiar como laboral. Siguiendo con ello, puede incidir a que la persona muestre una actitud o comportamiento inadecuado, como sentirse desganado, irritado, lo cual puede afectar el cumplimiento de sus responsabilidades en el trabajo y con su presencia o desenvolvimiento con su círculo social.

Y ello se puede generar o puede ser influenciado por los cambios que suceden en el mercado, como la globalización, tendencias, modas, gustos del consumidor, metodologías, etc., lo cual obliga a las empresas u organizaciones tomar decisiones para adecuarse a esas modificaciones, y este cambio puede generar incomodidad a los trabajadores, pudiendo ser por la extensión o sobrecarga de jornadas laborales, menos recursos, nuevas formas de llevar a cabo procedimientos, o por las condiciones diferentes que ofrece la entidad. Con el pasar del tiempo, este problema ha ocasionado que los trabajadores se sientan más tensionados y preocupados en sus labores, comprometiendo su nivel de productividad. Con lo cual, puede afectar su compromiso e incitarle a ausentarse a las jornadas laborales, lo cual se traduce como un desempeño laboral deficiente y que puede generar su renuncia o causar malestar entre los trabajadores; perjudicando al logro de los objetivos por lograr (Monte 2005).

Considerando esta temática, resulta necesario la responsabilidad y participación de las autoridades para tratar este problema, también identificar las causas, el desenvolvimiento de cada trabajador, y en base a ello proponer ideas para evitar factores estresantes o para poder manejar esa carga de tensión. Pudiendo decir que este accionar resulta en una ganancia total para la organización, puesto que si bien es cierto tendrá que realizar gastos en ofrecer condiciones atractivas o propiciar un ambiente ameno y capacitar a los trabajadores para que puedan mostrar un comportamiento más idóneo que les permita lograr los resultados esperados a

pesar de la exigencia de las tareas, ello contribuirá a que se puedan desenvolver de una mejor manera, y puedan esforzarse y comprometerse en cumplir sus labores de la manera esperada, generando una mayor productividad, lo que se traduce en mayores niveles de efectividad y eficiencia. Y si se realiza con recurrencia este proceso por parte de las autoridades, se podrá forjar un círculo virtuoso, siendo que se podrá fomentar el compromiso, solución de problemas y lograr la satisfacción del personal, y por ende, de la empresa misma por los resultados positivos que se podrá lograr.

Este aporte investigativo se lleva a cabo en la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión, por lo que resulta un tema muy importante para los trabajadores que evidencian su malestar con las variables abordadas, por ello se pretende Identificar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y la calidad de trabajo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

¿Cuál es la relación entre el ambiente psicológico y el compromiso institucional del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

¿Cuál es la relación entre el ambiente social y el trabajo en equipo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Identificar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación entre el ambiente físico y la calidad de trabajo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Identificar la relación entre el ambiente psicológico y el compromiso institucional del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Identificar la relación entre el ambiente social y el trabajo en equipo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica

Se emplea conceptos sobre las variables consideradas, con lo cual se podrá aportar a la fundamentación teórica de estas y generar conocimientos nuevos a la comunidad científica sobre la problemática abordada.

Justificación práctica

Se aborda la problemática para proponer recomendaciones que permitan solucionarla, para poder mejorar la situación de los trabajadores abarcados con respecto al estrés y, mediante ello, posibilitar que muestren un mejor desempeño laboral.

Justificación metodológica

Se llevó a cabo una metodología que propició realizar procedimientos y procesamiento de datos que permitieron estudiar la problemática en el objeto de estudio considerado para la presente investigación, por lo cual goza de confiabilidad para analizarse.

1.5 Delimitaciones del estudio

Limitante teórica

Mediante la obtención de aporte teórico de Certo (2015) y Robbins y Coulter (2018) se podrá contar con fuentes de información para abordar la problemática abordada, representando que se cuenta con sustento teórico para ser una guía para próximas investigaciones relacionadas.

Limitante temporal

Se llevó a cabo este aporte investigativo en el 2024.

Limitante espacial

Se consideró como objeto de estudio a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

1.6 Viabilidad del estudio

Se garantizó contar con los recursos y medios necesarios para la elaboración y culminación de esta investigación, como los económicos, materiales, humanos, información, tiempo y autorización del objeto de estudio para la recopilación y procesamiento de los datos a obtener.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Fraile (2021) elaboró su investigación: Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, Burnout y el Engagement en profesorado de educación pública de la enseñanza pública; Universidad Autónoma de Madrid, en la que se centró en hallar la relación entre las variables que trató. Metodológicamente, contó con enfoque mixto, se consideró como primer conjunto poblacional a 12 docentes, a los que se les aplicó la entrevista, por otro lado, se consideró como segundo conjunto poblacional a 252 docentes, a los que se les aplicó el cuestionario. Se llegó a concluir que las dos últimas variables (Burnout y Engagement) presentaron relación, siendo en un 22% en relación a las diferencias o valores encontrados con respecto a intentar abandonar la profesión de los profesores evaluados.

Onofre (2021) cuando elaboró su tesis: “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”. Aprobado por la Universidad Andina Simón Bolívar, se basó en hallar la relación entre las variables mencionadas. Este aporte investigativo corresponde a que fue correlacional, transversal, no experimental, cuantitativo, se decidió emplear y aplicar el cuestionario para recabar los datos pertinentes sobre las variables. Se llegó a obtener que las variables no presentaron relación directa, debido a que se evidenció que el estrés es el paso o situación que incita al trabajador a evaluar su entorno o situación laboral, y según la influencia de este problema se decide por abandonar el centro de trabajo y buscar oportunidades laborales en otras entidades. (Paredes 2018).

Chuchuca y Mora (2020) cuando elaboraron su pesquisa: “El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón - Azuay Junio-noviembre 2020” Aprobado por la Universidad Politécnica Salesiana, se enfocaron en identificar los motivos que generan el estrés y su impacto en el compromiso y rendimiento de los trabajadores abarcados. Según el desarrollo de la misma, se llegó a obtener que los trabajadores participantes presentaron niveles bajos de estrés y se llegó a determinar que al evaluar su desempeño muestran pocas deficiencias en sus labores.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Castro (2022) elaboró su investigación: Motivación y desempeño laboral. Universidad Las Américas; en la que se centró en mostrar cómo las variables presentaron relación positiva. Se concluyó que mediante la motivación se puede mejorar el desempeño del personal en las organizaciones, con lo que finalmente queda evidenciado la relación positiva entre las variables.

Gallardo (2022) al elaborar su investigación: Relación entre el estrés y satisfacción laborales en trabajadores, decidió centrarse en hallar la relación entre estas variables. Consideró como población a 10 investigaciones centradas en hallar la misma relación mencionada. Según lo analizado, se pudo evidenciar que algunos de los resultados reflejaron que la relación fue negativa directa, asimismo, se evidenció que el estrés modera ciertos aspectos de la satisfacción de los trabajadores, siendo en la calidad de vida en el centro de trabajo, autoevaluación e identidad profesional con el cargo que desempeñan y con la organización o empresa donde trabajan.

Salazar (2022) elaboró su investigación: el Estrés y desempeño laborales en servidores públicos de Lima metropolitana; Universidad Federico Villarreal; centrándose en hallar la relación entre estas variables. Se consideró como correlacional, transversal, no experimental, cuantitativa, se empleó el cuestionario, abarcó a una población de 296000 servidores públicos, siendo 171 los que abarcaron la muestra. Se obtuvo que la primera variable fue considerada en un nivel bajo (33.30%), medio (15.80%) y alto (13.50%). Se concluyó que la correlación fue: -0.627 junto a una $Sig.<0.005$, siendo negativa media y significativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Estrés laboral

Llamado también como la ansiedad o burnout. Asimismo, su concepto es muy difícil de definir en una sola orientación, ya que se puede presentar en diferentes entornos, como el laboral, educativo o social.

Griffin y Van Fleet (2015) señalan que es la respuesta del trabajador ante estímulos fuertes que no puede controlar, y que suele presentar tras ocurrir el ciclo “síndrome de adaptación general”.

Chiavenato (2015) refiere que este fenómeno se genera por la presión de los trabajadores de no poder controlar ciertos factores propios de la labor que desempeñan en la organización.

Entre las dimensiones consideradas se tiene:

Factores del entorno

Abarca los elementos del entorno o ambiente que tienen influencia sobre las organizaciones y sus trabajadores.

Factores de la organización

Abarca los estímulos o fuerzas que influyen sobre el accionar de los trabajadores, siendo propios de las labores y que pueden generar el exceso de trabajo, fatiga, actitudes o comportamientos sin intensidad, insatisfacción del personal.

Factores individuales

Comprende los factores que son propios a los trabajadores, incluyendo situaciones que pasan en sus vidas, también abarca sus problemas, etc., que influyen en su rendimiento en el trabajo, y que no tienen que ver con factores del entorno. Se considera los siguientes indicadores: Personalidad, Problemas económicos y Problemas familiares.

Griffin y Moorherad (2010) señalan que este estado se ocasiona por un estímulo o factor, pudiendo ser psicológico o físico, en base a que la persona responde a estos de diferentes maneras, originando el estrés. Es por ello que se puede mencionar que el estrés abarca la respuesta de adaptación del trabajador ante ciertos estímulos que generan demandas o esfuerzos físicos o psicológicos.

Por otro lado, también es un sentimiento de tensión constante, que puede implicar incomodidad en el ámbito físico o emocional. Asimismo, puede ser generado por situaciones o pensamientos que generan en la persona preocupación o que le ocasiona sentirse nerviosa o frustrada, y entre sus efectos negativos es que afecta el bienestar tanto psicológico como físico del trabajador, que puede limitar su rendimiento en el trabajo o vulnerar el clima laboral con sus compañeros.

Síntomas:

Entre algunos de los síntomas más prevalentes en las personas se tiene a la tensión muscular, fatiga, problemas de sueño, malestar en el estómago, etc.

Prevención:

Una manera para prevenir el estrés es controlando el descanso, también se debe realizar con frecuencia actividad física, se debe tener una buena y saludable alimentación, etc.

A. Dimensiones de la primera variable

Gray Toft y Anderson JG, en el año 1981 consideran las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Ambiente Físico

Abarca las condiciones del ambiente físico de la organización, que interviene o afecta el rendimiento de los trabajadores para cumplir sus labores, como la iluminación, organización del lugar, ventilación, lo cual si se no se tiene en adecuadas condiciones estos elementos se genera estrés en los trabajadores. Asimismo, se considera como parte del estrés a la exigencia de la empresa para realizar las funciones, también a la sobrecarga laboral, entre otros.

Dimensión 2: Ambiente Psicológico

Engloba el desequilibrio emocional que se genera en las personas por la exigencia o presión que implica desempeñar un determinado puesto de trabajo, ello pudiendo ser generado por no contar con los conocimientos o habilidades necesarias para cumplir con el nivel de exigencia requerido. Asimismo, se genera por las horas de trabajo, por la carga tanto física como mental, lo cual genera el desgaste continuo del trabajador, afectando el desarrollo de sus funciones o labores; y un punto fundamental de resaltar es que se genera por la tensión en la toma de decisiones cuando no se tiene los conocimientos o habilidades necesarias para desempeñar el puesto de trabajo.

Dimensión 3: Ambiente Social

Abarca los estímulos o factores que intervienen en la organización de las funciones de la empresa o institución, como la flexibilidad laboral, cultura organizacional, condiciones precarias en la toma de decisiones o supervisión de funciones, los cuales generan conflictos y tensión dentro de la organización, también no se tendría un adecuado manejo de conductas del personal y serían vulneradas las expectativas de los trabajadores por un desarrollo profesional óptimo. Asimismo, se considera a las características propias de la persona, como la raza, edad, estilo de vida, comportamientos, siendo elementos que influyen en las relaciones interpersonales de estos en la organización, y que genera que el grupo se desuna o se impida contar con la coordinación y colaboración de todos los trabajadores para orientarlos en el logro de los resultados esperados. (Más, 1998)

2.2.2 Desempeño

Se puede considerar como el rendimiento o el cumplimiento de labores o responsabilidades del trabajador con respecto a las funciones que desempeña, para que pueda ser considerado como satisfactorio.

Gutiérrez (2006) manifiesta que es importante que el gerente de una organización pueda contar con los recursos o sistemas idóneos para poder evaluar el rendimiento del personal, para hallar sus fortalezas y debilidades, y determinar el nivel de competencia, y en base a ello orientar sus esfuerzos y potenciar tanto sus capacidades como conocimientos para el cumplimiento de las labores y se pueda lograr los resultados esperados.

Con el transcurso de los años, se enfatizó la importancia de las competencias y se concretó su concepto como un elemento que dinamiza las actividades que realizan los trabajadores, en base a sus capacidades, conocimientos y actitudes para mostrar un adecuado desenvolvimiento en el trabajo; ello ha generado que los medios o sistemas de comunicación en la organización y las capacitaciones cambien su estructura, incluyendo criterios nuevos pertinentes para llevar a cabo correcta y completamente la evaluación o excluyendo aspectos no tan relevantes como criterios desactualizados para evaluar el desempeño del personal. (Herrera, 1999).

Los conocimientos no definen si los trabajadores pueden ser considerados como competentes, ya que estos se mantienen en constante actualización por las situaciones que se vive y por la experiencia propia. Por otro lado, un punto que abarca ser competentes es si se cuenta con los conocimientos prácticos que implica el puesto de trabajo, así como las actitudes y aptitudes que reflejan o aplican durante las labores, para mejorar su desempeño.

Se debe considerar también a las actitudes, siendo las maneras o esfuerzos en las que los trabajadores se desenvuelven para tener una mentalidad positiva y para cumplir sus labores. A estas en las organizaciones no se les presta la atención debida o se delegan a un segundo plano, sin embargo, no debe ser así, ya que se puede mencionar que la actitud es un elemento diferenciador entre un trabajador y otro. Ahora, llevando este elemento al ámbito laboral implica brindar y propiciar la flexibilidad laboral, con la cual se puede promover la reducción de sobrecarga laboral, permitiendo que dosifiquen su tiempo y esfuerzos en cumplir sus labores correctamente o para atender más ocupaciones. Asimismo este enfoque va actualizado al entorno cambiante de las organizaciones y empresas, con lo cual se debe enfatizar las capacitaciones para abordar el uso de tecnologías de información, para inculcar los nuevos conocimientos a la formación del personal, además de mejorar las habilidades de estos en diferentes contextos o funciones, para que puedan contar con una competencia polivalente que les permita desempeñarse en diferentes puestos de trabajo y puedan permitir el mejor desempeño de las funciones para la organización. Estos elementos mencionados se traducen como la necesidad de mejorar los conocimientos y habilidades del personal, para que sepan actuar con una adecuada toma de decisiones para solucionar ciertas situaciones o problemas, propias de esferas

como problemas técnicos, en el servicio que se ofrece al público objetivo, o para hallar nuevas formas de ejecución de los procedimientos, etc., siendo temas que se encuentran en constante cambio por los cambios y tendencias del entorno.

También se considera importante identificar y comprender el desempeño del trabajador, para conocer la tendencia de su análisis y las estrategias que emplea para lograr sus objetivos o para solucionar un determinado problema en el puesto de trabajo que desempeña. Con ello se demuestra su capacidad para cumplir sus funciones y de poder actuar ante ciertas situaciones o circunstancias que impidan el desarrollo de las labores de la organización.

La competencia, en la actualidad, se concibe como una parte inherente de la situación o contexto en que se califica esta, ello debido a que se mide o se expresa en diferentes entornos, expresiones, asimismo abarca poder utilizar recursos, instrumentos, técnicas o su manera de accionar para cumplir sus labores. Además, este término de competencia, enfocándolo en el ámbito de la educación, se puede concebir desde diferentes maneras, pero más se considera como el mejoramiento de los docentes, donde se evalúa el desempeño de estos en sus labores y se analiza sus capacidades pedagógicas o particulares, que son los que determinan su nivel de competencia.

En los tiempos actuales, la formación de los trabajadores implica prestar atención y analizar sus competencias laborales. Esta concepción se originó en países como España, Francia, Canadá, Reino Unido, y se refiere que la competencia es entendida desde diversas matices o situaciones, siendo desde la más general hasta las específicas, que se les llama como ocupacionales.

Considerando lo mencionado, es importante abordar como dimensiones a las competencias laborales, con la cual se pueden delimitar las competencias tanto ocupacionales como profesionales. Con ello se puede abordar las diversas matices o enfoques que involucra o trata la competencia de una persona.

Se puede mencionar que, en el ámbito de salud, lograr que los pacientes se encuentren satisfechos con todo lo que abarca los servicios de salud que se brinda resulta un resultado complejo, y que se considera que se relaciona o se puede moldear en base a ciertos factores, como sus experiencias previas, expectativas futuras y estilo de vida.

Importancia del desempeño profesional:

Esta evaluación es relevante ya que permite a las organizaciones y empresas determinar el rendimiento de cada trabajador, y sus comportamientos y actitudes junto con sus aptitudes, con la finalidad de evaluar las deficiencias y mediante estrategias poder solucionarlas, y encaminar sus esfuerzos en lograr lo que se desea en el periodo de tiempo asignado.

Dimensiones de la segunda variable

Stoner, Freeman, Gilbert (2003) se basan en:

Dimensión 1: Calidad del trabajo.

Corresponde a la capacidad de un trabajador o grupo de trabajo de lograr cumplir las labores o responsabilidades asignadas correctamente o de mejor manera que el rendimiento esperado.

Dimensión 2: Compromiso institucional

Abarca el involucramiento y responsabilidad de una institución para cumplir sus labores correctamente, tanto con la sociedad como con sus trabajadores, mostrando los comportamientos y toma de decisiones pertinentes para propiciar su desenvolvimiento.

Dimensión 3: Trabajo en equipo

Corresponde a la unión, colaboración y apoyo entre un grupo de trabajadores, para que mediante sus conocimientos y habilidades puedan cumplir sus tareas y contribuir al logro de los resultados esperados.

2.3 Bases filosóficas

El fundamento ontológico: Con esta base, esta investigación aporta información nueva, extensa o actualizada acerca de la problemática abordada, con la finalidad de mostrar a la comunidad científica la naturaleza de la misma tanto en lo objetivo como subjetivo en el mundo real.

El fundamento gnoseológico: Con esta base, esta investigación aporta información generando la ruptura de la realidad anterior para continuar con la nueva fundamentación a partir de esta, con ello se puede aportar a perfeccionar los conocimientos científicos relacionados a las variables.

El fundamento epistemológico: Con esta base, esta investigación aporta en que el sujeto de estudio pueda entender la problemática, para poder explicar la trascendencia en los conocimientos científicos.

El fundamento lógico: Con esta base, esta investigación se enfoca en elaborar un constructo de información con validez, coherencia y pertinencia, para aportar al conocimiento científico.

El fundamento metodológico: Con esta base, esta investigación se elabora a partir de procedimientos, en el marco regulador de la investigación científica, y aporta para abordar la problemática de investigación.

2.4 Definición de términos básicos

Estrés Laboral: Comisión Europea (2000) lo considera como el estado o reacción ante estímulos y factores que provocan preocupación o tensión, produciendo inquietud cuando el trabajador lleva a cabo sus labores.

Desempeño laboral: Chiavenato (2007) lo considera como el rendimiento de cada trabajador, siendo moldeado o demostrado en base a las percepciones de este de las condiciones laborales que se le ofrece en el centro de trabajo. Asimismo, al medir este accionar, se puede determinar el nivel de contribución o aporte al logro de los objetivos.

Ambiente externo: Corresponde a los factores o estímulos del entorno que impactan en el comportamiento de la organización, y por ende en los trabajadores, que tienen que analizarlos y tomar las decisiones pertinentes.

Compensación: Corresponde a la retribución que se asigna a la persona por cumplir ciertas tareas correctamente.

Comportamiento Organizacional: Corresponde a la manera en la que los trabajadores actúan dentro del centro de trabajo, demostrando actitudes, emociones, reacciones, etc.

Conflicto: Situación de tensión entre dos o más personas, debido a que no se deciden en cierto tema o sus intereses personales o laborales son vulnerados.

Grupo de trabajo: Se compone por trabajadores, los cuales son asignados con ciertas tareas por cumplir según la especialidad o área funcional donde pertenecen.

Liderazgo: Corresponde a la capacidad de un encargado o representante de poder comunicarse con todos los trabajadores, teniendo una adecuada interacción, empatía, brindando apoyo y comprensión, además se encarga de generar un ambiente idóneo de compañerismo y respeto para lograr una meta determinada.

Motivación: Es el estado de la persona que muestra mayor interés o esfuerzo en lograr ciertos resultados o cumplir ciertas actividades correctamente, o, en caso contrario, un rendimiento y una actitud negativa; todo ello dependiendo de la reacción ante estímulos externos que influyen en sus necesidades, por lo cual incita a mostrar un comportamiento idóneo.

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre el ambiente físico y la calidad de trabajo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Existe relación significativa entre el ambiente psicológico y el compromiso institucional del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Existe relación significativa entre el ambiente social y el trabajo en equipo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión.

2.6 Operacionalización de las variables

Variab les	Dimensiones	Indicadores
Variable Independente: Estrés laboral	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Carga de trabajo • Ambiente de trabajo
	Ambiente Psicológico	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación insuficiente • Falta de apoyo • Incertidumbre en el tratamiento
	Ambiente social	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas con el personal directivo • Problemas con otros miembros del equipo
Variable Dependiente: Desempeño	Calidad de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad Minuciosa • Iniciativa laboral • Metodología coherente
	Compromiso Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de compromiso • Asumir responsabilidades • Capacidad de solución de problemas
	Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de integración • Liderazgo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Correspondió al tipo básica, por lo que se genera nuevos conocimientos acerca de la problemática que se aborda investigar, con la finalidad de ampliar la información que se tiene sobre las variables (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

Fue también explicativa, por lo que se explica los motivos que originan las variables (INEGI, 2005).

Correspondió al diseño no experimental, por lo que no se decidió modificar favorablemente el comportamiento de las variables en el objeto de estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tuvo enfoque cuantitativo, por lo que se emplea la estadística y escalas numéricas para la obtención, caracterización y procesamiento de los datos que se obtienen a partir de la aplicación del instrumento considerado (Muñoz, 2011).

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Fueron 20 trabajadores de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

3.2.2 Muestra

Correspondió a la misma cantidad que la población (20 trabajadores).

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se decidió emplear la encuesta, mediante la aplicación del cuestionario, para la recolección de datos de los participantes del objeto de estudio, y mediante ello obtener los valores de los indicadores y dimensiones de las variables tratadas.

A. Validez del cuestionario

Se empleó tanto el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin como la prueba esfericidad de Bartlett, con las que se pudo evidenciar la existencia de una correlación, con valor: 0,879, con lo cual se puede determinar como válido para aplicarse.

B. Confiabilidad del cuestionario

Mediante el Alpha de Cronbach se obtuvo el valor: 0.821 para el instrumento de investigación, que al ser mayor a 0.80 (valor mínimo para considerarse como confiable), se considera como altamente confiable de lograr resultados consistentes.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para este apartado se empleó la estadística desde dos perspectivas, siendo en primer lugar la descriptiva, con la que se tabuló y organizó los resultados recabados mediante el instrumento para mostrarlos, y teniendo sus respectivas interpretaciones para lograr una mejor comprensión.

Y la inferencial, con la que se empleó el software SPSS para contrastar las hipótesis formuladas y determinar si se aceptaron o rechazaron, con sus respectivas tablas, figuras e interpretaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Desempeño del personal administrativo en relación con el nivel de estrés laboral

		Desempeño						Total	
		Deficiente		Promedio		Eficiente			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Estrés laboral	Alto	3	15.0%	6	30.0%	0	0.0%	9	45.0%
	Regular	1	5.0%	1	5.0%	0	0.0%	2	10.0%
	Bajo	0	0.0%	3	15.0%	6	30.0%	9	45.0%

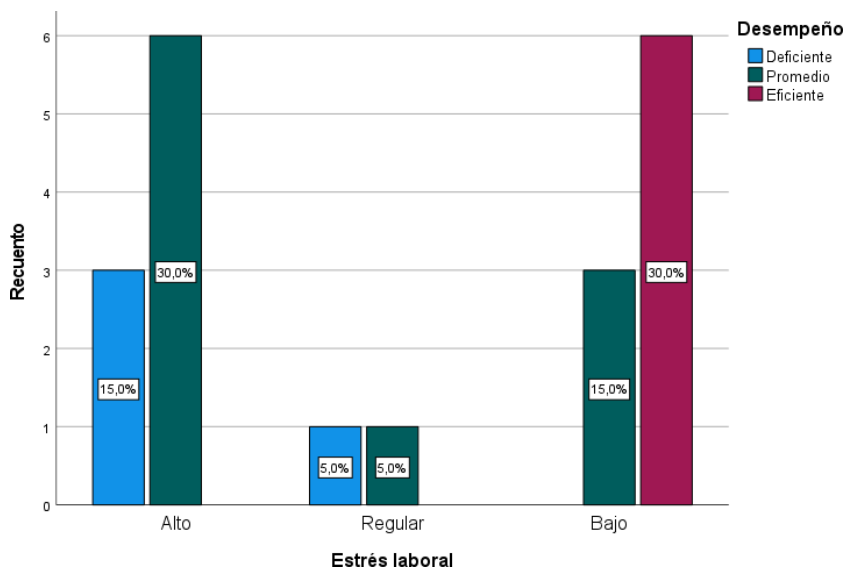


Figura 1. Estrés laboral y el desempeño

Se puede interpretar que, entre los empleados con un elevado nivel de estrés laboral, el 45 tiene un rendimiento Promedio y el 15% Deficiente, sin embargo, ninguno alcanza un rendimiento Eficiente. Esta tendencia sugiere un posible impacto negativo del alto estrés en la capacidad de los empleados para desempeñarse de manera eficiente. En cuanto al estrés Regular, solo un 10% de los encuestados se encuentra en esta categoría, distribuyéndose equitativamente entre los

desempeños Deficiente y Promedio. En última instancia, no se ha observado ningún empleado con un desempeño óptimo en este grado de estrés. Por otro lado, los empleados que presentan un bajo nivel de estrés laboral muestran una distribución más equilibrada y positiva en términos de rendimiento, y los que evidencian un bajo nivel de estrés laboral muestran una distribución más equilibrada y positiva en términos de rendimiento. No se considera un individuo como Deficiente, puesto que el 15% presenta un desempeño Promedio, mientras que el 30% se clasifica como Eficiente, lo que constituye la totalidad del personal considerado eficiente en la muestra.

Tabla 2
Estrés del ambiente físico y el desempeño del personal administrativo

		Desempeño						Total	
		Deficiente		Promedio		Eficiente			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Ambiente físico	Alto	2	10.0%	3	15.0%	0	0.0%	5	25.0%
	Regular	2	10.0%	5	25.0%	0	0.0%	7	35.0%
	Bajo	0	0.0%	2	10.0%	6	30.0%	8	40.0%

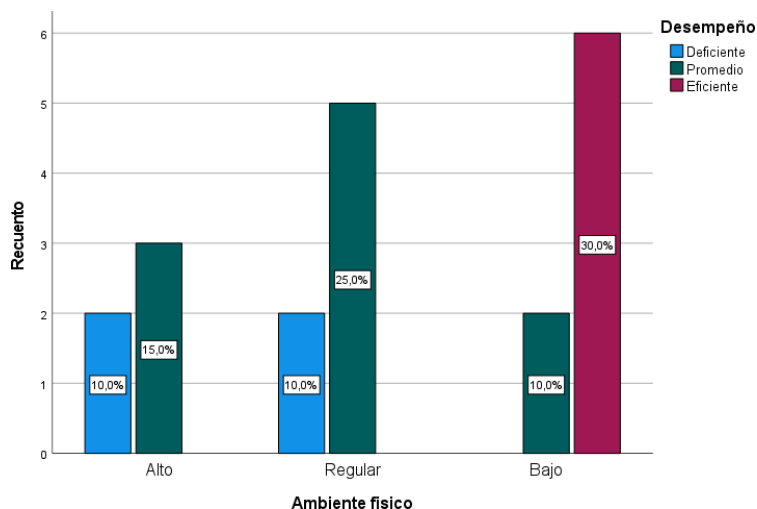


Figura 2. Estrés en el ambiente físico y el desempeño

Se puede interpretar que de los empleados que perciben el ambiente físico como alto, un 10% tiene un desempeño Deficiente y un 15% un desempeño Promedio, sumando un total de 25% para esta categoría. Es evidente que en la presente clasificación no se registran empleados con un desempeño óptimo. Según aquellos que perciben el ambiente físico como Regular, el 10% se

encuentra con un desempeño Deficiente y el 25% con un desempeño Promedio, alcanzando un total de 35%. En comparación con el grupo con una percepción elevada del entorno, no se encuentra ninguna entidad empleada en este nivel que puedan alcanzar un desempeño óptimo. La situación mejora significativamente entre el personal que considera el ambiente físico como bajo: no hay informes de desempeño Deficiente, el 10% se clasifica como un desempeño Promedio y un 30% con un desempeño Eficiente. Este grupo ostenta el 40% de la muestra total, destacando como el segmento con la mayor proporción de desempeño Eficiente.

Tabla 3

Estrés del ambiente psicológico y el desempeño del personal administrativo

	Desempeño							
	Deficiente		Promedio		Eficiente		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Ambiente psicológico Alto	2	10.0%	3	15.0%	0	0.0%	5	25.0%
Regular	2	10.0%	4	20.0%	1	5.0%	7	35.0%
Bajo	0	0.0%	3	15.0%	5	25.0%	8	40.0%

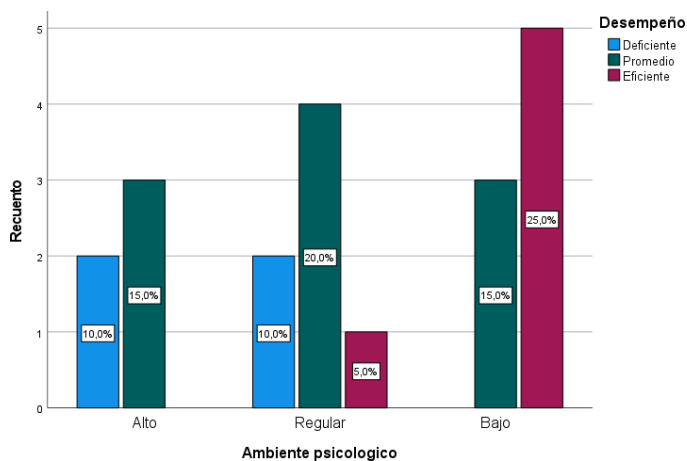


Figura 3. Estrés en el ambiente psicológico y el desempeño

Se puede interpretar que de los individuos que experimentan un elevado nivel de estrés en el entorno psicológico, el 10% se clasifica como un desempeño Deficiente y el 15% se clasifica como un desempeño Promedio, sumando un total del 25% para este grupo. No se ha registrado ningún empleado con un desempeño adecuado en esta categoría. Según los empleados que consideran el estrés del ambiente psicológico como Regular, un 10% tiene un desempeño Deficiente, un 20% un desempeño Promedio, y un pequeño 5% alcanza un desempeño Eficiente, totalizando el 35% de la muestra. Esta categoría introduce por primera vez a empleados con un rendimiento Eficiente, aunque en una proporción menor. En el grupo con una percepción baja del

estrés psicológico, se observa una distribución más favorable: ningún empleado se considera un desempeño Deficiente, el 15% alcanza un desempeño Promedio, y un notable 25% se clasifica como Eficiente. Este segmento representa el 40% del total, destacando como el único con el mayor nivel de desempeño eficaz. Los datos sugieren que una percepción negativa del entorno psicológico (Alto o Regular) tiene un impacto negativo en el rendimiento eficiente del personal. No obstante, una percepción baja del estrés psicológico está evidentemente asociada con una mayor incidencia de rendimiento eficiente.

Tabla 4
Estrés del ambiente social y el desempeño del personal administrativo

		Desempeño						Total	
		Deficiente		Promedio		Eficiente			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Ambiente social	Alto	3	15.0%	7	35.0%	0	0.0%	10	50.0%
	Regular	1	5.0%	1	5.0%	0	0.0%	2	10.0%
	Bajo	0	0.0%	2	10.0%	6	30.0%	8	40.0%

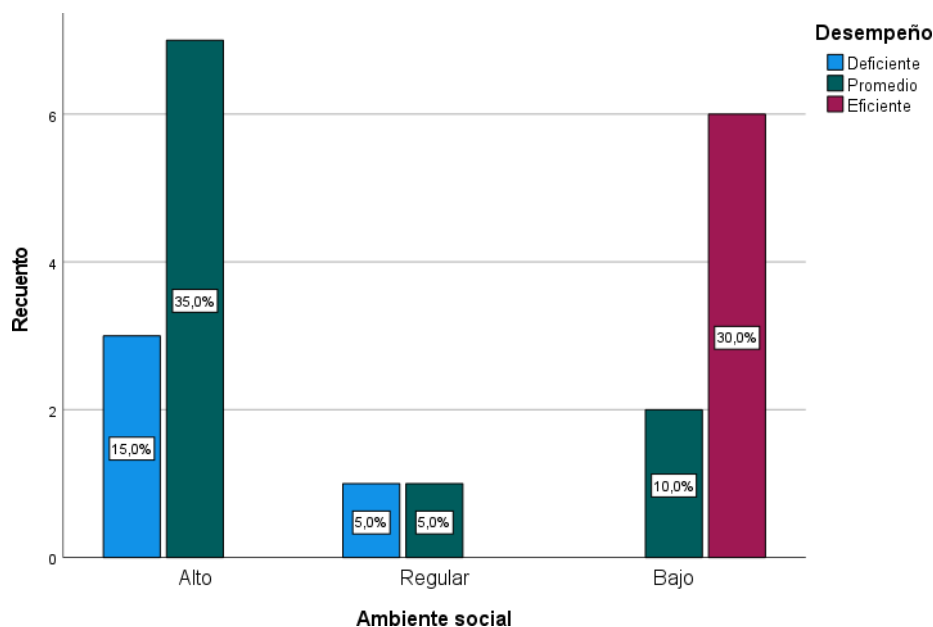


Figura 4. Estrés en el ambiente social y el desempeño

Se puede interpretar que de los trabajadores que experimentan un ambiente social con un nivel de estrés elevado, el 15% exhibe un desempeño de baja calidad, mientras que un considerable 35% exhibe un desempeño Promedio, sumando un total del 50% de este segmento. Es importante señalar que no hay empleados que alcancen un rendimiento óptimo en esta categoría. De los que

califican al estrés social como Regular, se puede constatar que un porcentaje de un 5% presenta un desempeño Deficiente y otro 5% un desempeño Promedio, conformando un 10% de la muestra. En comparación con la categoría de alto estrés, este nivel no presenta empleados con un desempeño adecuado. Por otro lado, aquellos que experimentan un bajo nivel de estrés en el ambiente social muestran resultados más favorables: no se reportan empleados con desempeño Deficiente, el 10% alcanza un desempeño Promedio y, significativamente, el 30% se clasifica con un desempeño Eficiente. Este grupo conforma el 40% del total, siendo el segmento con la mayor proporción de empleados eficientes.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 5
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés laboral	0.765	20	0.000
Ambiente físico	0.880	20	0.018
Ambiente psicológico	0.886	20	0.023
Ambiente social	0.785	20	0.001
Desempeño	0.845	20	0.004

a. Corrección de significación de Lilliefors

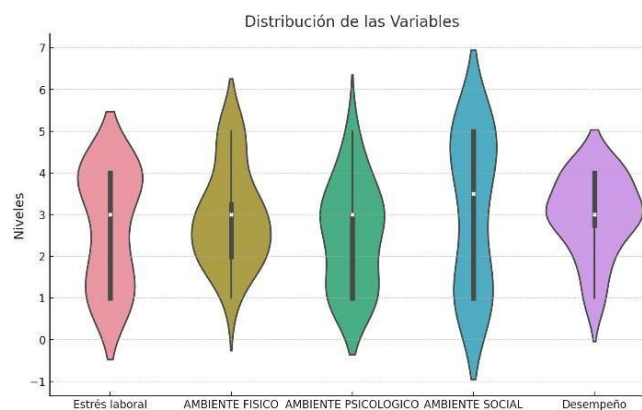


Figura 5. Comportamiento de normalidad

Al aplicarse muestras sobre las variables a 20 individuos, según los valores de significancia para todas las variables, el Estrés laboral presenta la mayor desviación de la normalidad (Sig = 0.000) y el Ambiente psicológico la menor (Sig = 0.023), lo que indica que ninguna de las distribuciones de las variables se ajusta a una normal. Estos resultados sugieren que sería conveniente optar por métodos estadísticos no paramétricos para el análisis de datos posterior, debido a que los datos no poseen normalidad.

4.2.2. Comprobación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 6
Pruebas de Rho de Spearman entre el estrés laboral y desempeño

		Estrés laboral		Desempeño	
Rho de Spearman	Estrés laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.730**	
		Sig. (bilateral)			0.000
		N	20	20	
		Desempeño	Coefficiente de correlación	-.730**	1.000
			Sig. (bilateral)	0.000	
			N	20	20

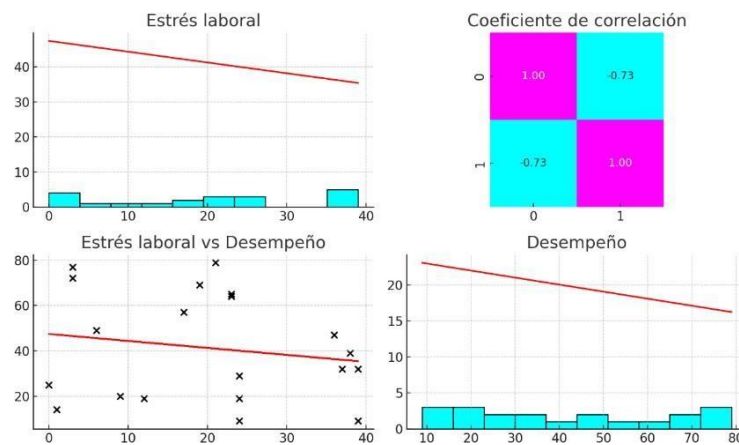


Figura 6. Dispersion del estrés laboral y el desempeño

Se muestra una correlación entre las variables, siendo de -0.730, junto a una Sig.<0.05, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa, reflejando que si la primera variable aumenta, la segunda disminuye.

Hipótesis Especifica 1

Tabla 7
Pruebas de Rho de Spearman entre el ambiente físico y desempeño

		Ambiente físico		Desempeño	
Rho de Spearman	Ambiente físico	Coefficiente de correlación	1.000	-0,715**	
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	20	20	
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-0,715**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	20	20	

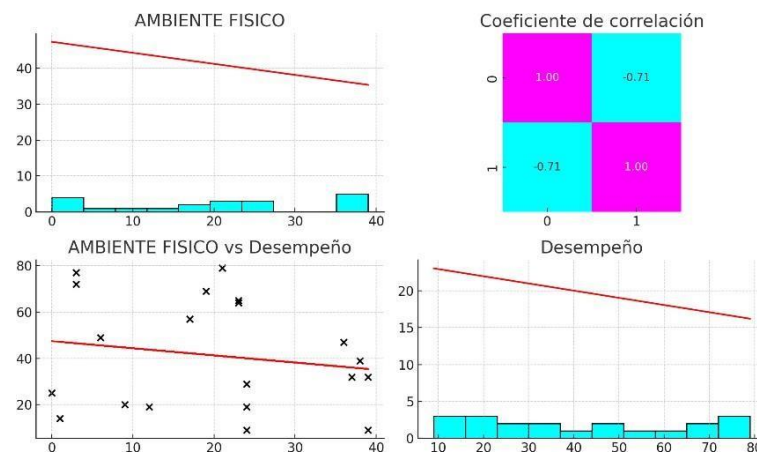


Figura 7. Dispersion del ambiente físico y el desempeño

Se muestra una correlación, siendo de -0.715, junto a una Sig.<0.05, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa, reflejando que si la dimensión aumenta, la segunda variable disminuye.

Hipótesis Especifica 2

Tabla 8
Pruebas de Rho de Spearman entre el ambiente psicológico y desempeño

		Ambiente psicológico	Desempeño
Rho de Spearman	Ambiente psicológico	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-,785**
		N	20
	Desempeño	Coefficiente de correlación	-,785**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	20

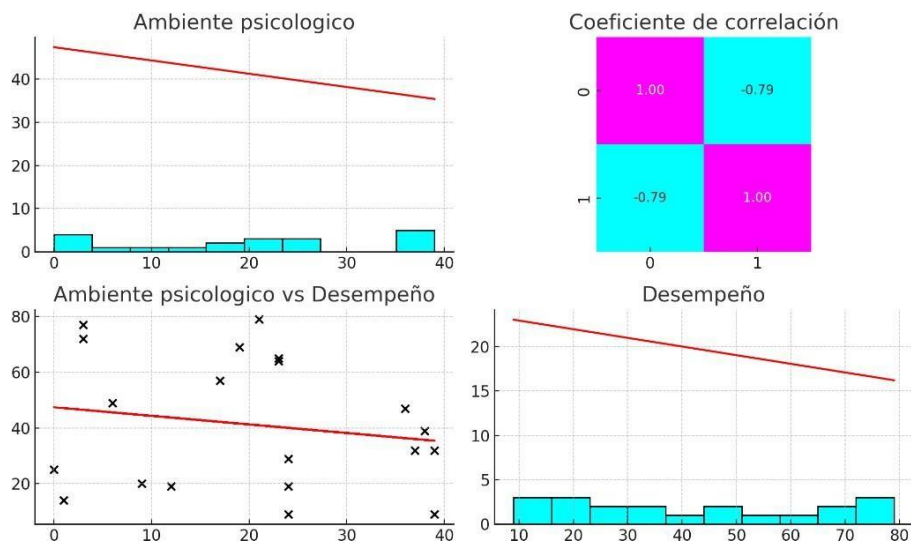


Figura 8. Dispersion del ambiente psicologico y el desempeño

Se muestra una correlación, siendo de -0.785, junto a una Sig.<0.05, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa, reflejando que si la dimensión se encuentra más adversa, la segunda variable se intensifica.

Hipótesis Especifica 3

Tabla 9
Pruebas de Rho de Spearman entre el ambiente social y desempeño

		Ambiente social	Desempeño
Rho de Spearman	Ambiente social	1.000	-.716**
			0.000
		20	20
Desempeño	Coeficiente de correlación	-.716**	1.000
		0.000	
		20	20

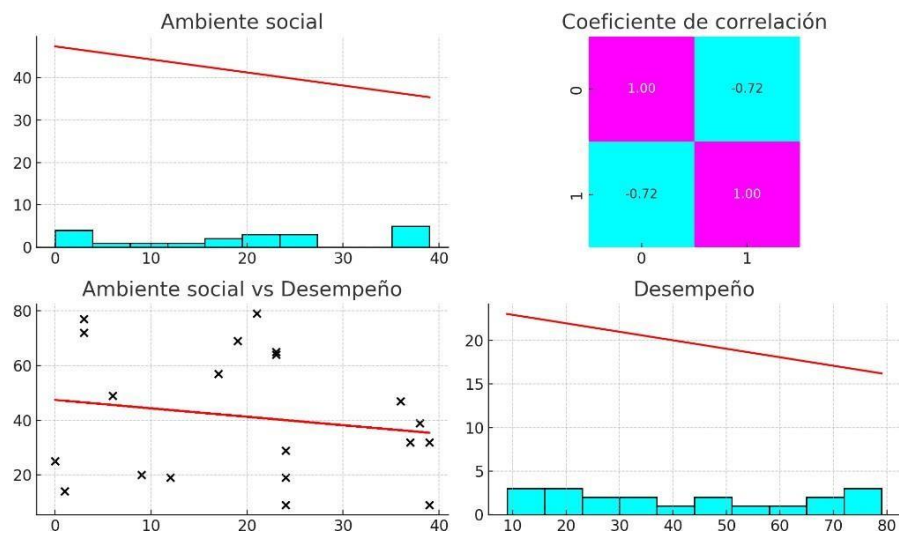


Figura 9. Dispersion del ambiente social y el desempeño

Se muestra una correlación, siendo de -0.716, junto a una Sig.<0.05, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa, reflejando que si la dimensión aumenta, la segunda variable disminuye.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Se consideró que, con respecto al estrés laboral y desempeño, el 45 % tiene un rendimiento promedio y el 15 % tiene un rendimiento deficiente, pero ninguno alcanza el rendimiento eficiente. Esta tendencia indica que el alto estrés podría influir negativamente en la capacidad de los empleados para realizar su trabajo de manera eficiente. Solo el diez por ciento de los encuestados describieron estrés regular, que se dividió equitativamente entre el desempeño promedio y el deficiente. En última instancia, no se ha encontrado a ningún empleado que se desempeñara excelentemente bajo este nivel de estrés. Los empleados que presentan un bajo nivel de estrés laboral, por otro lado, muestran una distribución más equilibrada y positiva en términos de rendimiento. En la muestra, el 15% tiene un desempeño promedio y el 30% es eficiente, lo que significa que ninguna persona se considera deficiente. En los empleados que perciben un ambiente físico alto, un 10% tiene un desempeño deficiente y un 15% tiene un desempeño promedio, lo que da como resultado un total del 25%. Es obvio que los empleados con los mejores desempeños no están incluidos en la presente clasificación. El 10% percibe un desempeño deficiente y el 25% un desempeño promedio, lo que da un total del 35%. Al examinar los datos, se puede observar que entre aquellos que experimentan un alto nivel de estrés psicológico, el 10% se clasifica como desempeño deficiente y el 15% como desempeño promedio, lo que representa un total del 25% para este grupo no se ha registrado ningún empleado calificado en esta categoría. El 35 % de los empleados que consideran que el estrés ambiental psicológico es normal tienen un desempeño deficiente, un 20 % un desempeño promedio y un pequeño 5 % un desempeño eficiente. Los mismos que guardan relación con la investigación de Fraile (2021), en la cual se llegó a concluir que las dos últimas variables (Burnout y Engagement) presentaron relación, siendo en un 22% en relación a las diferencias o valores encontrados con respecto a intentar abandonar la profesión de los profesores evaluados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se muestra una correlación entre el Estrés laboral y el Desempeño laboral, siendo de -0.730, junto a una Sig.<0.05, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa, reflejando que si el estrés laboral aumenta, el desempeño laboral disminuye.

Se muestra una correlación entre el Ambiente físico y el Desempeño laboral, siendo de -0.715, junto a una Sig.<0.05, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa. Esta correlación negativa muestra que el rendimiento del personal administrativo disminuye a medida que aumenta la percepción negativa del entorno. Esto indica que las mejoras en el entorno laboral podrían mejorar el rendimiento del personal.

Se muestra una correlación entre el Ambiente psicológico y el Desempeño laboral, siendo de -0.785, junto a una Sig.<0.005, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa. Este hallazgo demuestra que un entorno mental más difícil aumenta el rendimiento del personal.

Se muestra una correlación entre el Ambiente social y el Desempeño laboral, siendo de -0.716, junto a una Sig.<0.005, con lo que se puede mencionar que se considera como negativa significativa. Según esta afirmación, a medida que aumenta la percepción negativa del entorno social, disminuye el rendimiento de los empleados administrativos.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda realizar pruebas de estrés regulares para determinar los niveles de estrés y darles el seguimiento necesario a los resultados. Los directivos también pueden proporcionar métodos innovadores para evaluar continuamente al personal y mejorar su desempeño mediante incentivos que motiven a sus compañeros.

La Facultad de educación debe ofrecer condiciones de trabajo seguras y atractivas, para poder propiciar la comodidad de los trabajadores y se pueda fomentar un mayor esfuerzo y rendimiento por parte de ellos.

Se recomienda desarrollar talleres de capacitación para abordar las incomodidades que presentan en el entorno de trabajo, para solucionarlas y propiciar que los trabajadores se sientan satisfechos, con un adecuado estado de ánimo.

Se sugiere a los directivos de la facultad fortalecer la comunicación y confianza con los trabajadores, y conformar equipos encargados de fomentar y hacer cumplir la disciplina organizacional.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Castro (2022) Motivación y desempeño laboral; recuperado de;

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2443>

Chuchuca J. & Mora A. (2020) en su tesis titulada “El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón Azuay Junio-Noviembre 2020” *Recuperado de:*

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>

Gallardo (2022)Relación entre el estrés y satisfacción laborales en trabajadores, recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/15837>

Onofre L. (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 Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019”.*recuperado de:*

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Salazar (2022) Estrés y desempeño laborales en servidores públicos de Lima ; recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/6527>

Fraile, J. (2021) Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, Burnout y el Engagement en profesorado de educación física de la enseñanza pública; Universidad Autónoma de Madrid; recuperado de:

file:///C:/Users/Flor/Downloads/fraile_garcia_javier.pdf

7.2 Fuentes bibliográficas

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8° Ed.). México: Mac Graw Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2015). Comportamiento Organizacional (3° Ed.). México: Mc Graw Hill Educación.

- Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016). Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo. México: Cengage Learning.
- Griffin, R. & Moorhead, G. (2010). Comportamiento Organizacional (9na,edic). México: Cengage Learnin
- Gutiérrez, P. H. (2006). Calidad Total y Productividad. 2º edición. Editorial McGraw–Hill, DF, México
- Herrera, P. (1999). El Desempeño profesional basado en la atención a las Competencias. Educación basada en Competencias. Oro Preto.Brasil.
- Martínez, M. (2013). La Gestión Empresarial. España: Díaz de santos.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2014). Administración (12º Ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (15º Ed.). México: Pearson
- Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (2003). Administración. 6ta edición. México: Pearson Educación.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistència

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ambiente físico y la calidad de trabajo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ambiente psicológico y el compromiso institucional del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el ambiente social y el trabajo en equipo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Evaluar la relación entre estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Objetivos de la investigación</p> <p>Analizar la relación entre el ambiente físico y la calidad de trabajo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Examinar la relación entre el ambiente psicológico y el compromiso institucional del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Investigar la relación entre el ambiente social y el trabajo en equipo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre estrés laboral y el desempeño del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Hipótesis Especifica</p> <p>Existe relación significativa entre el ambiente físico y la calidad de trabajo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Existe relación significativa entre el ambiente psicológico y el compromiso institucional del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Existe relación significativa entre el ambiente social y el trabajo en equipo del personal administrativo en la facultad de educación, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>ESTRÉS LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Ambiente físico</p> <p>Ambiente Psicológico</p> <p>Ambiente social</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>DESEMPEÑO</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Calidad de trabajo</p> <p>Compromiso Institucional</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>La presente investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo</p> <p>Población y Muestra:</p> <p>Población: 20 trabajadores administrativos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión</p> <p>Muestra: 20 trabajadores administrativos</p> <p>Técnicas e Instrumentos:</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario de encuesta</p>

ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado señor(a) reciba usted un cordial saludo al mismo tiempo le solicito su

Colaboración para resolver las preguntas del presente cuestionario. Quiero recalcarle que el propósito de este cuestionario es estrictamente académico y de carácter anónimo.

Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

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

VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRÉS LABORAL

ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNA VEZ	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
DIMENSION: AMBIENTE FISICO					
1. Se sentirse a gusto laborando en la Facultad de educación					
2. En la Facultad existe espacios físicos insuficientes o mal distribuidos					
3 existe un adecuado ambiente para laborar con iluminación, ventilación, temperatura adecuada.					
4 cuenta Ud. con el ambiente de trabajo limpio y ordenado para el ejercicio de su trabajo					
5. Se le interrumpe frecuentes durante la realización de sus actividades.					
6. Es cambiado con frecuencia a otra área, por falta de personal					
7. Realiza demasiadas tareas durante su desempeño					

8. no cuenta con el tiempo suficiente para realizar todas sus tareas que se asigne su jefe inmediato					
9. culmino su turno y aún le quedan pendientes					
10. Considera usted no tener tiempo para mayor apoyo al área de trabajo					
DIMENSION: AMBIENTE PSICOLOGICO					
11. Suele usted trabajar fuera de su horario normal de trabajo					
12. trabajo realizado.es agotador					
13. Considera difícil realizar cambios de turno, ante una necesidad suya					
14. Considera físicamente agotador eltrabajo realizado					
15. ejecutar fácilmente los procedimientos en su área de trabajo					
16. esta insuficientemente preparado para ayudar emocionalmente, en su área de trabajo					
17.Cuan frecuente considera difícil atender a Usuarios exigentes durante su labor de trabajo					
18. Desea atender menos usuarios durante su labor de trabajo					
19. Considera brindar igual atención a un paciente con problemas de carácter o mal humorados					
20. Considera que el procedimiento de atención es adecuado.					
DIMENSION AMBIENTE SOCIAL					
21. tiene miedo a cometer un error durante su labor de trabajo					

22. Se siente seguro en su ambiente laboral,					
23. Usted trabaja con personas poco preparadas					
24. le es difícil trabajar con uno o varios compañeros					
25. Recibe de parte del personal directivo alguna objeción y/o críticas a su trabajo					
26. Discrepa con frecuencia con los jefes sobre su trabajo					
27. recibe llamadas de atención y/o critica a cerca del desempeño de su trabajo, por parte de su jefe inmediato y/o supervisor,					
28. le es difícil hablar abiertamente en las reuniones de trabajo sobre problemas presentes, durante su labor					
29. No tiene ocasión para compartir experiencias sentimientos con otros compañeros, durante su labor de trabajo					
30. No recibe apoyo de sus superiores					

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO

ÍTEMS	NUN CA	CASI NUN CA	ALGU NA VEZ	CAS I SIEM PRE	SIEMPR E
DIMENSION: CALIDAD DE TRABAJO					
1. Tiene nuevas ideas y muestra originalidad					
2. Cumple con los objetivos del trabajo, demuestra iniciativa					
3. Realiza su trabajo de manera ordenada					
4. Realiza su trabajo respetando los plazos y/o tiempos establecidos					
5. Trata de no cometer errores al realizar su trabajo					
6. El trabajo que realiza es metódico					

7.Prevee y/o se anticipa a las necesidades y problemas futuros					
8.Se esfuerza por lograr un mejor resultado, evaluando la claridad, seriedad y utilidad de las tareas a realizar					
9.Se interesa por actualizar sus conocimientos por medio de capacitaciones y/o de manera personal, aplicando los nuevos conocimientos en el desarrollo de su labor					
10. Se muestra atenta a los cambios, es creativa e innovadora hacia nuevos métodos en su trabajo					
11. le agrada trabajar de manera independiente					
DIMENSION: COMPROMISO INSTITUCIONAL					
12.Cuando comete algún error lo asume demostrando compromiso y deseo de mejorar					
13.Demuestra buena disposición al realizar el trabajo encomendado					
14.Se mantiene actualizada con la utilización de la tecnología y colabora con la implementación de ella en los servicios					
15.Permanentemente se encuentra aportando ideas para mejorar los procesos dentro del servicio					
16. Conoce la Misión y visión de la institución					
DIMENSION: TRABAJO EN EQUIPO					
17.Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente					
18 resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones críticas al interior del equipo de trabajo					
19. Colabora con otro miembro del equipo de manera armoniosa sin marginación de ninguna índole					
20. Promueve un buen clima laboral, desarrollando relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo					
21. Responde y aclara dudas que le solicitan sus colegas de trabajo					
22. Demuestra respeto hacia los usuarios					

23. Demuestra respeto hacia sus jefes y/o directivos					
24. Demuestra respeto a sus colegas					
25. Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.					

ANEXO 3. EVALUACION DESCRIPTIVA

Tabla

Estrés laboral y dimensiones

	Alto		Regular		Bajo	
	f	%	f	%	f	%
Estrés laboral	9	45.0%	2	10.0%	9	45.0%
Ambiente físico	5	25.0%	7	35.0%	8	40.0%
Ambiente psicológico	5	25.0%	7	35.0%	8	40.0%
Ambiente social	10	50.0%	2	10.0%	8	40.0%

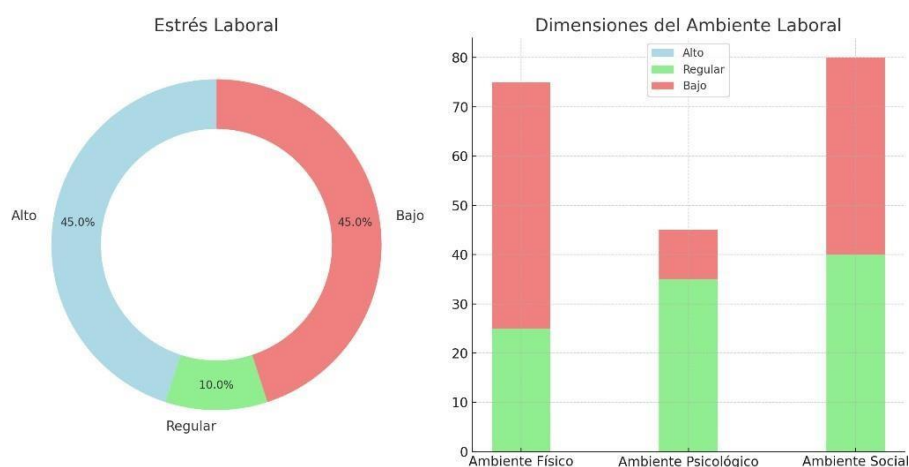


Figura. Estrés laboral y dimensiones

La Tabla referente al estrés laboral y sus dimensiones entre el personal administrativo evidencia una distribución polarizada del estrés laboral, donde un 45% de los participantes experimenta niveles altos y bajos de estrés, mientras que un 10% reporta niveles regulares. Las percepciones sobre el ambiente físico y psicológico indican una tendencia hacia evaluaciones más positivas, con un 40% de los encuestados calificándolos como bajos en estrés, mientras que el ambiente social se destaca como el aspecto más problemático, siendo calificado por un 50% de los participantes como alto en estrés. Este protocolo sostiene que, a pesar de que los aspectos físicos y psicológicos del entorno laboral son generalmente percibidos de manera favorable, el entorno social representa un área crítica de estrés, lo que implica una necesidad significativa de intervenciones para optimizar las relaciones y la cohesión social en el ámbito laboral, así como fomentar un entorno más armonioso.

Tabla
Desempeño y dimensiones

	<u>Deficiente</u>		<u>Promedio</u>		<u>Eficiente</u>	
	f	%	f	%	f	%
Desempeño	4	20.0%	10	50.0%	6	30.0%
Calidad del trabajo	4	20.0%	7	35.0%	9	45.0%
Compromiso institucional	5	25.0%	5	25.0%	10	50.0%
Trabajo en equipo	6	30.0%	5	25.0%	9	45.0%

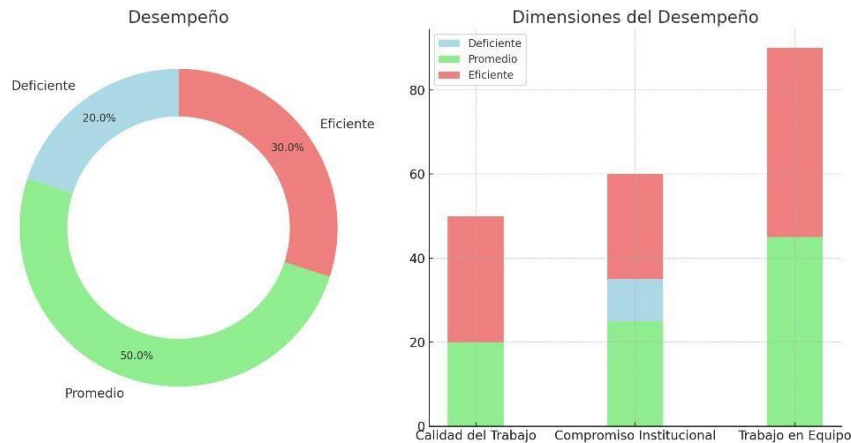


Figura. Desempeño y dimensiones

La Tabla presenta un compendio de la ejecución del personal administrativo y sus diversas dimensiones, tales como la excelencia del trabajo, el compromiso institucional y el trabajo en equipo. Se agrupan en tres categorías Deficiente, Promedio y Eficiente. La mitad de los participantes (50%) se clasifican como Promedio en lo que respecta al rendimiento general, mientras que el 20% y el 30% se clasifican como Deficiente y Eficiente, respectivamente. En cuanto a la calidad del trabajo, un porcentaje del 45% de los participantes se considera Eficiente, superando ligeramente a aquellos que tienen un desempeño promedio (35%) y deficiente (20%). El compromiso institucional presenta una distribución equitativa entre las categorías de deficiente y promedio (25% cada uno), no obstante, se destaca que el 50% de los participantes son clasificados como eficientes, lo que evidencia una clara alineación con los objetivos y valores de la institución (20%). En lo que respecta al trabajo en equipo, el 45% de los participantes son evaluados como eficientes, seguidos por un 25% como promedio y un 30% como deficiente, lo que refleja la relevancia y el impacto positivo del trabajo colaborativo en el desempeño general.

ANEXO 4: BAREMACION

La baremación, según Kline (2020), es un método de evaluación que asigna valores o puntuaciones específicas a diferentes respuestas o desempeños. Aunque el método exacto puede variar en función del contexto y los objetivos del estudio, se presenta a continuación un enfoque estándar para realizar la baremación:

1. **El primer paso en el proceso de baremación implica la definición precisa de los criterios de evaluación.** Estos deben ser relevantes directamente para los aspectos
2. **Diseño de una Escala de Valoración:** A continuación, se debe seleccionar una escala de valoración, que puede ser tanto numérica (ejemplo: 1 a 5) como cualitativa (ejemplo: “deficiente”, “regular”, “bueno”). La selección de esta escala depende de las necesidades específicas del estudio y del tipo de información que se está recopilar.
3. **Cálculo de Puntuaciones y Asignación de Valores:** Una vez establecida la escala, se procede a asignar valores a cada posible respuesta. A continuación, estos valores se suman o promedian para obtener una puntuación general o media, lo que facilita la comparación entre distintas respuestas o evaluaciones.
4. **Las interpretaciones de los resultados:** El último paso implica la interpretación de las puntuaciones obtenidas. El presente análisis puede incluir la comparación con estándares establecidos, la comparación entre grupos o la identificación de patrones y tendencias en las puntuaciones.

ANEXO 5: BASE DE DATOS

Estrés laboral	AMBIENTE FÍSICO										AMBIENTE PSICOLÓGICO	AMBIENTE SOCIAL																					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10		p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20												
1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	3	3	4	3	5	2	2	5	2	4	4	3	5	4	5	2	2	4	2	4	4	2	5	4	5	4	5	5	4	5	4		
2	2	3	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	4	4	
1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	5	4	4	2	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	3	3	3	2	4	4	4	3	2	2	4	3	5	5	2	3	2	4	2	2	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	
4	3	2	4	3	2	4	5	4	4	2	2	4	2	4	4	2	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
4	4	2	4	4	5	5	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	5	3	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	
1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	3	2	5	1	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	5	3	3	2	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
4	4	4	3	5	4	2	5	4	2	5	4	3	4	3	3	2	2	4	2	5	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	4	1	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
2	2	1	2	2	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Desempeño	CALIDAD DE TRABAJO	COMPROMISO INSTITUCIONAL										TRABAJO EN EQUIPO																					
		a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10		a11																				
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4		
3	3	1	2	3	3	1	3	5	1	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	2	2	5	3	2	1	2	4	1	2	2	5		
3	3	4	3	1	5	2	5	1	1	1	1	5	3	1	1	5	4	2	3	4	3	4	3	4	1	1	5	2	1	2	2	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
3	3	5	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	4	5	4	3	2	3	4	5	3	1	1	2	5	1	2	5	4	
3	3	5	3	3	2	3	2	3	4	1	3	3	3	3	5	2	2	2	2	3	2	3	5	1	5	2	3	5	4	4	4	4	
3	3	5	2	5	4	2	1	2	5	5	3	2	4	5	3	5	3	5	2	1	3	1	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	5
4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	1	3	3	3	3	2	5	5	1	3	1	3	4	5	1	3	4	3	4	3	1	2	3	1	4	3	4	3	4	
3	3	3	1	1	4	1	5	4	1	1	3	4	2	2	2	2	1	3	3	5	3	5	3	5	5	2	2	2	1	4	4	4	
2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	5	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	5	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	1	4	5	4	5	1	1	2	3	3	5	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	1	5	4	2	2	5
3	2	3	1	2	4	1	2	3	1	1	4	2	4	3	4	4	4	3	3	1	5	2	5	4	1	2	1	2	1	3	3	3	4
2	2	1	1	2	1	1	2	3	4	5	2	2	3	5	3	1	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	1	2	1	3	3	3	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4