

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

COHORTE 2021

Tema: “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Educación Superior”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

Autora: Ingeniera Ana Elizabeth Avilés Vega

Director: Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Doctor Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.*, e *Ingeniero Edwin Javier Santamaría Freire, Magíster.*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el informe de investigación con el tema: “*Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Educación Superior*”, elaborado y presentado por la *Ingeniera Ana Elizabeth Aviles Vega*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del trabajo de titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.
Miembro del Tribunal

Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: “Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en Instituciones de Educación Superior”, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Ana Elizabeth Aviles Vega, autora, bajo la Dirección del Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster, Director del trabajo de titulación y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. Ana Elizabeth Avilés Vega

C.C. 0503254823

AUTORA

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.

C.C. 1803101243

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, únicamente con fines de difusión educativa, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Ing. Ana Elizabeth Avilés Vega
c.c.: 0503254823

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
AGRADECIMIENTO	xiv
DEDICATORIA	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Justificación.....	3
1.2 Objetivos	4
1.2.1 General	4
1.2.2 Específicos	4
CAPÍTULO II	5
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	5
2.1 Investigaciones previas.....	5
2.2 Estrés laboral	8
2.2.1 Definición.....	8
2.2.2 Tipos de estrés laboral.....	9
2.2.3 Fases del estrés laboral.....	11
2.2.4 Causas del estrés laboral	13
2.2.5 Efectos del estrés laboral.....	16
2.3 Desempeño laboral	18
2.3.1 Definición.....	18
2.3.2 Elementos del desempeño laboral	18

2.3.3	Factores que influyen en el desempeño laboral	22
2.3.4	Evaluación del desempeño laboral.....	23
2.4	Estrés y desempeño laboral	26
CAPÍTULO III	28
MARCO METODOLÓGICO	28
3.1	Ubicación.....	28
3.2	Equipos y materiales	28
3.3	Tipo de investigación	28
3.4	Planteamiento de la hipótesis	29
3.5	Población o muestra	29
3.6	Recolección de información.....	31
3.7	Procesamiento de información y análisis estadístico	34
3.8	Variables respuesta o resultados alcanzados	34
3.8.1	Confiabilidad (Alpha de Cronbrach).....	35
3.8.2	Validez y Comunalidades	35
3.8.3	Prueba de Normalidad.....	38
CAPÍTULO IV	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1	Análisis descriptivo de datos demográficos.....	40
4.2	Análisis descriptivo de los instrumentos	43
4.3	Prueba de hipótesis	84
4.4	Implicancias.....	93
CAPÍTULO V	95
CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	..	95
5.1	Conclusiones	95
5.2	Recomendaciones	96
5.3	BIBLIOGRAFÍA.....	97
5.4	ANEXOS.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de estrés.....	10
Tabla 2. Tipos de estrés laboral.....	11
Tabla 3. Fases del estrés laboral.....	12
Tabla 4. Estresores laborales.....	14
Tabla 5. Características de Personalidad.....	15
Tabla 6. Síntomas del estrés laboral.....	17
Tabla 7. Elementos del desempeño laboral.....	19
Tabla 8. Características del desempeño laboral.....	21
Tabla 9. Factores del desempeño laboral.....	23
Tabla 10. Dimensiones del desempeño laboral.....	24
Tabla 11. Niveles del desempeño laboral.....	25
Tabla 12. Ficha técnica Escala de Estrés Percibido.....	32
Tabla 13. Ficha técnica Evaluación del desempeño en el trabajo (EVADEST).....	33
Tabla 14. Rango de puntuaciones e interpretación de la Evaluación del Desempeño laboral.....	33
Tabla 15. Análisis de fiabilidad.....	35
Tabla 16. Análisis de validez.....	36
Tabla 17. Comunalidades.....	36
Tabla 18. Método de extracción: análisis de componentes principales.....	38
Tabla 19. Prueba de normalidad.....	38
Tabla 20. Análisis de la variable edad.....	40
Tabla 21. Análisis de la variable género.....	41
Tabla 22. Análisis de la variable tiempo de servicio.....	41
Tabla 23. Análisis de la variable nivel de instrucción.....	42
Tabla 24. Análisis de la variable estado civil.....	42
Tabla 25. Análisis de la variable número de hijos.....	43
Tabla 26. Análisis de la variable situación laboral.....	43
Tabla 27. Pregunta 1: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?.....	44
Tabla 28. Pregunta 2: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?.....	45

Tabla 29. Pregunta 3: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	46
Tabla 30 Pregunta 4: En el último mes ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	47
Tabla 31. Pregunta 5: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	48
Tabla 32. Pregunta 6: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?.....	49
Tabla 33. Pregunta 7: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	50
Tabla 34. Pregunta 8: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?.....	51
Tabla 35. Pregunta 9: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	52
Tabla 36. Pregunta 10: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?.....	53
Tabla 37. Pregunta 11: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?.....	54
Tabla 38. Pregunta 12: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	55
Tabla 39. Pregunta 13: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	56
Tabla 40. Pregunta 14: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan, tanto que no puede superarlas?.....	57
Tabla 41. Pregunta 1: Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto.	58
Tabla 42. Pregunta 2: Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo.....	59
Tabla 43. Pregunta 3: Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo.....	60
Tabla 44. Pregunta 4: Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones.	61

Tabla 45. Pregunta 5: Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo.	62
Tabla 46. Pregunta 6: Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	63
Tabla 47. Pregunta 7: Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la institución	64
Tabla 48. Pregunta 8: En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada.	66
Tabla 49. Pregunta 9: Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho.....	67
Tabla 50. Pregunta 10: Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.	68
Tabla 51. Pregunta 11: Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente	69
Tabla 52. Pregunta 12: Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente	70
Tabla 53. Pregunta 13: Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible.....	71
Tabla 54. Pregunta 14: Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	72
Tabla 55. Pregunta 15: Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional, para mejorar su productividad.....	73
Tabla 56. Pregunta 16: Mis compañeros de trabajo valoran mi iniciativa para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	74
Tabla 57. Pregunta 17: Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	75
Tabla 58. Pregunta 18: Ayudo a mis compañeros en la resolución de problemas.....	76
Tabla 59. Pregunta 19: Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo.....	77
Tabla 60. Pregunta 20: Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo.....	78
Tabla 61. Pregunta 21: Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo.....	79
Tabla 62. Pregunta 22: Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores.	80
Tabla 63. Pregunta 23: Comparto la misión y objetivos de la organización.	81
Tabla 64. Pregunta 24: Muestro interés por superarme constantemente.	82

Tabla 65. Pregunta 25: Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización.....	83
Tabla 66. Desempeño laboral y estrés.....	84
Tabla 67. Dimensiones del desempeño laboral relacionada con el Estrés percibido.	87
Tabla 68. Variables demográficas relacionada con el desempeño laboral y con el estrés	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de datos no normales variable Estrés.....	39
Figura 2. Distribución de datos no normales variable Desempeño Laboral	40
Figura 3. Pregunta 1: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	44
Figura 4 Pregunta 2: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	45
Figura 5 Pregunta 3: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	46
Figura 6 Pregunta 4: En el último mes ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	47
Figura 7 Pregunta 5: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	48
Figura 8. Pregunta 6: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?.....	49
Figura 9. Pregunta 7: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	50
Figura 10. Pregunta 8: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	51
Figura 11. Pregunta 9: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	52
Figura 12. Pregunta 10: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?.....	53
Figura 13. Pregunta 11: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?.....	54
Figura 14. Pregunta 12: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	55
Figura 15. Pregunta 13: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	56
Figura 16. Pregunta 14: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan, tanto que no puede superarlas?.....	57

Figura 17. Pregunta 1: Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto.	59
Figura 18. Pregunta 2: Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo.....	59
Figura 19. Pregunta 3: Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo.....	61
Figura 20. Pregunta 4: Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones.	62
Figura 21. Pregunta 5: Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo.....	63
Figura 22. Pregunta 6: Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.....	64
Figura 23. Pregunta 7: Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la institución.....	65
Figura 24. Pregunta 8: En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada.....	66
Figura 25. Pregunta 9: Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho.	67
Figura 26. Pregunta 10: Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.	68
Figura 27. Pregunta 11: Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente.	69
Figura 28. Pregunta 12: Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.	70
Figura 29. Pregunta 13: Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible.....	71
Figura 30. Pregunta 14: Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	72
Figura 31. Pregunta 15: Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional, para mejorar su productividad.....	73
Figura 32. Pregunta 16: Mis compañeros de trabajo valoran mi iniciativa para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	74
Figura 33. Pregunta 17: Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	75
Figura 34. Pregunta 18: Ayudo a mis compañeros en la resolución de problemas ...	76

Figura 35. Pregunta 19: Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo.....	77
Figura 36. Pregunta 20: Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo.....	78
Figura 37. Pregunta 21: Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo.....	79
Figura 38. Pregunta 22: Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores.....	80
Figura 39. Pregunta 23: Comparto la misión y objetivos de la organización.....	81
Figura 40. Pregunta 24: Muestro interés por superarme constantemente.....	82
Figura 41. Pregunta 25: Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización.....	83

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a mi esposo Víctor Gabriel, quien me brindó su apoyo incondicional de principio a fin, de esta anhelada superación.

A mis docentes, que aportaron con sus conocimientos, experiencia, habilidades y responsabilidad para formar profesionales de calidad, de manera especial al Ingeniero César Andrés Guerrero V., Mg. director de tesis, quien me guio durante el trabajo de titulación, a la Ingeniera Dolores Guamán Mg. Coordinadora, que con su humildad y sencillez me ha demostrado que tan valiosa puede llegar a ser una persona.

A mis compañeros de clase, que han sido solidarios, empáticos y hemos compartido gratos momentos, de manera especial a Silvita quien ha estado incondicionalmente apoyándome.

Gracias a Dios por TODO.

Con gratitud, Anita Elizabeth

DEDICATORIA

Dedico mi esfuerzo esencialmente a Dios, por concederme la vida, la salud, la familia y permite llegar hasta este momento significativo para mi formación profesional.

A mis queridos hijos Samantha Liset y Dorian Gabriel, de quienes he sacrificado el tiempo y su valiosa compañía.

A todos quienes contribuyeron en las diferentes etapas durante el proceso de formación.

Anita Elizabeth

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2021

**TEMA: ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

AUTORA: *Ingeniera Ana Elizabeth Aviles Vega*

DIRECTOR: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster*

FECHA: *06 de septiembre del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

El estrés laboral corresponde a una variable estudiada en el entorno organizacional por los problemas que ocasiona en el trabajador como agotamiento físico, afecciones mentales y sociales, incidentes en el desempeño laboral. La presente investigación tuvo como objetivo estudiar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de las instituciones de educación superior. Se empleó una metodología no experimental, con enfoque cuantitativo, alcance descriptivo y correlacional de cohorte transversal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento mediante el cual se recopilaron las respuestas es el cuestionario, mismo que permitió medir las dos variables y sus respectivas dimensiones mediante el planteamiento de 39 ítems, 25 ítems para medir la variable de desempeño y sus dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad y habilidad y destreza; 14 ítems para medir la variable de estrés percibido en el último mes, cada pregunta con cinco opciones de respuesta en la escala de Likert, los participantes fueron 203 trabajadores administrativos de la Universidad Técnica de Ambato, a quienes se les aplicó el cuestionario de Estrés Percibido y Desempeño Laboral. Los resultados obtenidos del análisis descriptivo del estrés fueron: muy a menudo estresado (47,8%), a menudo está estresado (46,3%) y de vez en cuando está estresado (5,9%) y en desempeño laboral: medio (66,5%), alto (32%) y bajo (1,5%). El análisis correlacional Rho de Spearman indicó un valor de 0,089,

que es prácticamente nula y el chi cuadrado (0,016) dependencia de ambas variables. Además, se encontró relación entre el estrés y las dimensiones del desempeño laboral: conocimiento del trabajo (X^2 0,024), responsabilidad (X^2 0,04) y actitud hacia la organización (0,049). Se determinó relaciones entre estrés percibido y variables demográficas: género (X^2 0,011) y situación laboral (X^2 0,00); y desempeño laboral con género (X^2 0,04), número de hijos (X^2 0,017) y situación laboral (X^2 0,042). Por lo tanto, se concluye que el estrés laboral se relaciona con el desempeño profesional del personal administrativo comprobándose la hipótesis de trabajo: el estrés tiene el potencial de afectar el manejo laboral del personal administrativo de las instituciones de educación superior.

DESCRIPTORES: *CALIDAD DEL TRABAJO, CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL, ESTRÉS LABORAL, EFICIENCIA EN EL TRABAJO, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, FASES DEL ESTRÉS, HABILIDAD Y DESTREZA, PERSONAL ADMINISTRATIVO, RESPONSABILIDAD, TIPOS DE ESTRÉS,*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
COHORTE 2021

THEME: WORK STRESS AND PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE
STAFF IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

AUTHOR: *Ingeniera Ana Elizabeth Aviles Vega*

DIRECTED BY: *Ingeniero César Andrés Guerrero Velástegui, Magíster*

DATE: *06 de septiembre del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

Work stress corresponds to a variable studied in the organizational environment due to the problems it causes in the worker such as physical exhaustion, mental and social conditions, incidents in work performance. The objective of this research was to study the incidence of work stress in the performance of the administrative staff of higher education institutions. A non-experimental methodology was used, with a quantitative approach, descriptive and correlational cross-sectional scope, the technique used was the survey and the instrument through which the answers were collected is the questionnaire, which allowed measuring the two variables and their respective dimensions. through the approach of 39 items, 25 items to measure the performance variable and its dimensions: job knowledge, job quality, responsibility, productivity and ability and skill; 14 items to measure the perceived stress variable in the last month, each question with five response options on the Likert scale, the participants were 203 administrative workers from the Technical University of Ambato, who were given the Perceived Stress questionnaire and Work Performance. The results obtained from the descriptive analysis of stress were: very often stressed (47.8%), often stressed (46.3%) and occasionally stressed (5.9%) and in work performance: medium (66.5%), high (32%) and low (1.5%). Spearman's Rho correlational analysis indicated a value of 0.089, which is practically null, and the chi square (0.016) dependency of both variables. In addition, a relationship was found between stress and the dimensions of

work performance: job knowledge (X2 0.024), responsibility (X2 0.04) and attitude towards the organization (0.049). Relationships between perceived stress and demographic variables were determined: gender (X2 0.011) and employment status (X2 0.00); and job performance with gender (X2 0.04), number of children (X2 0.017) and employment status (X2 0.042). Therefore, it is concluded that work stress is related to the professional performance of administrative personnel, proving the working hypothesis: stress has the potential to affect the work management of administrative personnel of higher education institutions.

KEYWORDS: *WORK QUALITY, CAUSES OF WORK STRESS, WORK PERFORMANCE, WORK STRESS, WORK EFFICIENCY, PERFORMANCE EVALUATION, STRESS PHASES, ABILITY AND SKILLS, ADMINISTRATIVE PERSONNEL, RESPONSIBILITY, TYPES OF STRESS.*

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se ha convertido en una variable estudiada a nivel organizacional, debido a los problemas que genera en el trabajador, experimentando agotamiento físico y en ocasiones mental, generando afectaciones en su desempeño laboral, que a la vez produce disminución en el rendimiento, que no afecta únicamente a la persona, sino también a la organización. En el caso del personal administrativo suelen estar expuestos a situaciones elevadas de estrés a causa de demandas excesivas producto de la cantidad y ritmo de trabajo, expuestos a espacios físicos inadecuados, suministros de oficinas insuficientes. Esto perjudica el funcionamiento y la capacidad para terminar las labores y funcionalidades asignadas, lo cual crea errores de método e ineficiencias, lo cual puede dañar a otros miembros de su equipo de trabajo.

A nivel Latinoamericano, el estrés laboral aumenta cada año, demostrando de 100 trabajadores, el 65% padecen estrés laboral en su trabajo y 18% en el interior del país. De modo que al encontrarse afectados por esta patología emplean medidas legales contra las organizaciones a causa de la sobrecarga de trabajo o despidos ocasionados por las respuestas emocionales que provoca el estrés laboral (Cisneros, 2019). Por esta razón, se ha visto necesario indagar sobre el estrés laboral que experimentan los funcionarios del área administrativa y cómo esta condición se vincula con su desempeño.

La presente investigación centra su interés en el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo en instituciones de educación superior. Para lograr este propósito se parte de la estructuración de cinco capítulos, que abordan distintos aspectos, que en conjunto aportan al desarrollo de esta temática.

El Capítulo I, se detalla el problema de investigación, introducción, justificación, un objetivo general y tres objetivos específicos, mediante los cuales se trabajará para determinar si existe relación entre las variables objeto de estudio.

En el Capítulo II, se describe los estados de arte realizadas en orden a la problemática a estudiar, así como los referentes teóricos que aporten al conocimiento de la variable estrés laboral y desempeño laboral, dispuestas de lo general a lo particular, con sus respectivos subtemas.

El Capítulo III, aborda el apartado de metodología, detallando la ubicación donde se ejecutó la investigación, los equipos y materiales empleados, tipo de investigación, hipótesis, población y muestra, sumado a las técnicas e instrumentos aplicados, estadístico, y resultados alcanzados, utilizando el software estadístico SPSS 25.

Los resultados y discusión se encuentran en el capítulo IV, obtenidos de los instrumentos aplicados, partiendo del análisis sociodemográfico, análisis descriptivo y correlacional que permitieron establecer la comprobación de la hipótesis previamente planteada.

Por último, el Capítulo V, presenta las conclusiones y recomendaciones en orden a los objetivos planteados, para puntualizar los hallazgos que sirvan para futuras investigaciones, sumado a la bibliografía empleada y anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Justificación

El proyecto de investigación desde el aspecto teórico se realiza con la finalidad de aportar al conocimiento existente sobre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo dado que es una profesión que crea responsabilidades que presentan un elevado peligro de presentar estrés laboral gracias a la naturaleza del puesto y al ámbito de trabajo. Lo cual influye en el ritmo y cantidad de trabajo, normas y solicitudes contradictorias, necesidad de concentración, cantidad de interrupciones. Por ende, se busca aportar conocimientos y antecedentes que servirán de guía para futuras investigaciones cuyos resultados podrán ser incorporados como conocimiento a la rama administrativa y de educación al buscar la relación entre ambas variables de estudio.

En el aspecto metodológico, contribuye con instrumentos de recolección de información sometidos a procesos de confiabilidad y validez al emplear instrumentos específicos para estrés laboral y desempeño laboral. Esto servirá de guía a otros investigadores al brindar información en torno a la problemática en el apartado de conclusiones y recomendaciones.

El aspecto práctico del estudio gira en torno a la detección de la necesidad de mejorar el desempeño profesional y reducir niveles de estrés, para que el personal administrativo pueda ejecutar de forma efectiva sus funciones. Los datos servirán de guía para el desarrollo de estrategias necesarias que contribuya al desarrollo del personal laboral en las instituciones educativas de excelencia, derivados de los resultados obtenidos, los mismos que podrán servir de base para profundizar el tema de estudio.

Por último, tiene relevancia social dado que no existe un conocimiento profundo sobre los factores generadores de estrés y cómo perjudica a la gestión del personal administrativo de las instituciones de educación superior para una implementación de

actividades destinadas al buen desempeño profesional y la mejora de su calidad de vida.

1.2 Objetivos

1.2.1 General

Estudiar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de las instituciones de educación superior.

1.2.2 Específicos

- Teorizar las variables del estrés laboral y el desempeño del personal administrativo de las instituciones de educación superior.
- Identificar la percepción del estrés laboral y el desempeño en el personal administrativo de las instituciones de educación superior.
- Determinar la relación existente entre estrés laboral y desempeño del personal administrativo de las instituciones de educación superior.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1 Investigaciones previas

Se parte de una revisión de los diferentes repositorios de las universidades a nivel nacional, con énfasis en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, así como de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, área de gestión, a la vez de artículos científicos, una vez revisada la literatura académica se ha encontrado brechas que recomienda que se estudie la relación del estrés laboral y el desempeño en concordancia con la presente investigación dado su importancia, siendo los siguientes:

A nivel internacional, Ubillus (2019) realizó una investigación en Pimentel, Perú titulada “*Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chilayo 2019*” cuyo objetivo fue determinar la relación entre estrés laboral y desempeño en los trabajadores del área de promoción y marketing. La metodología fue cuantitativa de alcance correlacional con diseño no experimental de corte transversal. El análisis estadístico correlacional rho de Pearson indicó una relación significativa moderada e inversamente proporcional ($r = 0,702p < 0.05$), es decir, si el nivel de estrés disminuye, el desempeño laboral aumenta. Por consiguiente, sirve de guía para el desarrollo del presente estudio al emplear pruebas correlacionales como rho de Pearson el cual parte de la prueba de normalidad. Además, la utilización de chi cuadrado para correlacionar con variables ordinales (Bajo, Medio, Alto) entre ambas variables.

La investigación de García (2018) realizada en Lima, Perú se titula “*Estrés laboral y desempeño del personal administrativo Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Lima, 2018*” consistió en determinar la relación entre estrés laboral y desempeño del personal administrativo. La investigación fue cuantitativa de nivel correlacional y diseño no experimental descriptivo-correlacional. Los participantes fueron 236 trabajadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico intencional. El análisis correlacional fue mediante rho de Spearman obteniendo un coeficiente de correlación negativo y significativo ($Rho = -743; p = 0,01$ bilateral) entre

el estrés y el desempeño laboral. Por tanto, es importante para el estudio dado que emplea un alcance correlacional, diseño no experimental, con prueba de hipótesis correlacional general y específicas para comprobar relación entre las dimensiones de los instrumentos.

En Ecuador, Onofre (2021) realizó una investigación en Quito, denominada *“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”*. Su objetivo fue determinar la influencia del estrés en el desempeño del personal de la Dirección de Talento Humano. El diseño de investigación fue no experimental, enfoque mixto, tipo correlacional y de corte transversal. Los participantes fueron 40 trabajadores, quienes contestaron el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS, el Cuestionario de Evaluación del Desempeño, a más de una entrevista a profundidad al personal directivo de la Dirección de Talento Humano. Los resultados del análisis estadístico de regresión lineal, indica que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0,1127 negativo, indicando que no existe una correlación directa entre estrés laboral y desempeño laboral, sino que, a menor estrés, existe un mejor desempeño, infiriendo que una determinada situación puede significar distrés o eustrés, concluyendo que lo que importa es la forma en que el trabajador percibe y afronta una circunstancia en particular. Por tanto, contribuye al desarrollo de esta investigación al aportar variables para la ficha demográfica y aplicación de chi cuadrado para comprobar o rechazar la hipótesis.

Por su parte, en Cuenca, Ecuador Chuchuca y Mora (2020) desarrollaron una investigación titulada *“El estrés laboral y su impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuay junio-noviembre 2020”* cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés en el desempeño de todo el personal del hospital mencionado. Se empleó una metodología cuantitativa correlacional y de carácter prospectivo, con 74 participantes. Concluyen que el personal de la institución presenta bajo rendimiento y alto nivel de estrés. Es de importancia para el estudio al contribuir con fundamentación teórica para la sustentación de las variables de estudio, además la aplicación del instrumento de estrés percibido para evaluar estrés laboral desde la perspectiva de Lazarus y la teoría transaccional.

A nivel local, Torres (2021) desarrolló un estudio en Ambato denominado “*El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3*”, planteó como objetivo “identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación zonal 3” (p. 8). La metodología fue mixta, modalidad bibliográfica, documental y de campo, con instrumentos test de F-PSICO 31 y la Evaluación 360° aplicados en un total de 75 participantes. Los resultados indican que los factores principales del estrés son la carga de trabajo en un (28%), supervisión y participación (47%) influyentes en el desempeño Laboral. Concluye que las causas principales del estrés laboral corresponden a la sobrecarga de trabajo, ambiente laboral, estableciendo la importancia de ejecutar capacitaciones que brinden estrategias para afrontar al estrés. Por consiguiente, favorece al desarrollo del marco teórico vinculado con el estrés y al definir algunas dimensiones del desempeño laboral previstos en el instrumento EVADETS.

La investigación de Altamirano (2018) desarrollada en Ambato, Ecuador se titula “*Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la función judicial*” analizó el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Función Judicial. Empleó una metodología cuantitativa, modalidad de investigación de campo, bibliográfica – documental e investigación social, de tipo descriptivo, perceptual, integrativo, comprensivo y no experimental. Los participantes fueron 92 colaboradores del Consejo de Judicatura, cuyas características eran: 1) encontrarse bajo supervisión del desempeño laboral, 2) aplicación de medidas coactivas y sanciones. Se aplicó un cuestionario de desempeño laboral y el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. Los resultados del análisis estadístico Chi-cuadrado, indicó un valor de significancia ,03 que es inferior a ,05, aceptando la hipótesis alternativa. Concluye que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral en el personal público de la Función Judicial. Por tanto, es relevante para la investigación dado que define las dimensiones del desempeño laboral correspondiente al instrumento EVADEST, además la comprobación de hipótesis con la prueba chi cuadrado que servirá para los resultados de la presente investigación.

2.2 Estrés laboral

2.2.1 Definición

El estrés es uno de los principales problemas de salud de las personas, vinculado con actuaciones cotidianas y vivenciado por la población en algún momento de su vida (Ruiz et al., 2020). No obstante, no existe una única definición que aborde el estrés, dado que dependerá de los enfoques y teorías, encontrando diversos autores que lo conceptualiza. Escobar et al. (2018), señala que corresponde a un problema que incide en una de cuatro personas, debido a diversos factores. En cambio, Narváez (2019), argumenta que es una temática de gran relevancia, estudiada por diversas ciencias a nivel de salud física y mental, laboral y académico, conceptualizándolo como una condición que genera en el sujeto preocupación excesiva, ocasionando alteraciones, trastornos y afectaciones en diversos ámbitos cotidianos.

Es así que, Duval et al. (2010), manifiestan que una definición del estrés corresponde a una amenaza sea real o imaginaria que atenta contra la integridad fisiológica y psíquica de un sujeto, quien emite respuestas adaptativas a nivel físico o conductual. Definición que se asocia con los postulados de Selye (1963), al exponer su teoría en orden a los cambios que se dan a nivel fisiológico como respuesta ante estresores, conocido como Síndrome de Adaptación General. En cambio, Weitz (1970), argumenta que existen estímulos que generan estrés, denominados estresores, y, por último, la teoría de Lazarus y Folkman (1986), habla de la teoría transaccional correspondiente a la interacción entre el entorno y el sujeto, es decir, el ambiente es el encargado de emitir situaciones estresantes, pero para que se produzca estrés, la persona valorará negativamente dicha circunstancia, que sobrepasa sus capacidades y recursos. Corresponde al estrés percibido dado que depende de la perspectiva que tenga la persona hacia las situaciones cotidianas.

Sin embargo, en este apartado se aborda el tema de estrés laboral, correspondiente a la temática de estudio, razón por la que es entendido como un problema de salud pública, que afecta a diversos sectores de servicio, como el caso de las Instituciones de Educación Superior (Flores et al., 2021). No obstante, el modelo más estudiado en relación al estrés laboral es el “Modelo demanda-control-apoyo social” (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), que establece que las fuentes principales de estrés

son las demandas psicológicas del trabajo, es decir la presión, carga mental y conflictos de roles, y el locus de control interno, trabajo monótono, no hay empleo de competencias, autonomía y uso de sus capacidades (Martínez, 2020).

De tal modo, Carrillo-García et al. (2018), consideran que es un conjunto de reacciones que experimentan los trabajadores ante exigencias y presiones laborales que rebasan sus conocimientos y aptitudes, que ponen a prueba las estrategias de afrontamiento con las que cuentan.

Por su parte, OIT (2016) argumenta que el estrés laboral se vincula con la organización del trabajo, relaciones entre compañeros, y entra en juego las exigencias que requiere el cargo que rebasan las capacidades y recursos del trabajador, así como el conocimiento del empleado para afrontar una determinada situación, no es compatible con los intereses de la organización.

A la vez, Leka et al. (2016), exponen que el estrés laboral surge cuando la persona reacciona ante el estrés de diversas formas acorde a la resistencia psicológica, afrontamiento, entornos ambientales, produciéndose frente a la incompatibilidad entre las exigencias de un trabajo o laborales, y las capacidades del trabajador.

En tanto, que la presencia del estrés laboral ha sido visto frecuentemente como una experiencia subjetiva, producto de la perspectiva de la persona frente a demandas, conceptualizadas como excesivas o amenazantes, la exposición a entornos de trabajo perjudiciales, bajo condiciones perjudiciales puede generar niveles elevados de absentismo, disminución en la productividad, aparecimiento de problemas psicosomáticos y afectivos entre otros (Martínez, 2020).

2.2.2 Tipos de estrés laboral

El estrés incide de diversa forma en las personas, siendo un aspecto individual, pero a la vez, forma parte de la vida del ser humano, al ser clave para la supervivencia, pero en condiciones elevadas puede generar alteraciones en el bienestar del trabajador (Martínez, 2020). Por tanto, el estrés se divide en dos tipos (ver tabla 1).

Tabla 1: *Tipos de estrés*

Tipos	Descripción
Eustrés	Se refiere a un estrés positivos, en el que el individuo se interrelaciona con su estresor, manteniendo una mente abierta y creativa. Se presenta cuando las condiciones son positivas que permite que el sujeto actúe motivadamente en el desarrollo de sus responsabilidades laborales.
Distrés	Se conoce como estrés negativo, y tiene el efecto inverso del eustrés, dado que éste es perjudicial para la vida de los empleados, ocasionando un desequilibrio biopsicosocial, que incide de forma negativa en su productividad laboral, a la vez de la aparición de enfermedades psicosomáticas.

Fuente: ISSSTE (2022)

No obstante, al ser el estrés laboral una problemática que no incide únicamente en cargos directivos, sino en cualquier individuo que este expuesto a situaciones de trabajo, puede presentar diferentes tipos de estrés a más de los dos expuestos con anterioridad, presentados a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2: *Tipos de estrés laboral*

Tipos	Descripción
Estrés laboral episódico	Se refiere a un episodio corto y esporádico, con un factor estresor claro que, al desaparecer, disminuye el nivel de estrés. Un ejemplo, es la entrega de un trabajo, una vez culminado, el estrés se reducirá. Los efectos que provocan suelen ser moderados, cuando se supera los estresores.
Estrés laboral crónico	Es un tipo de estrés peligroso y grave, porque incide de forma negativa en la persona por periodos largos de tiempo y se va acumulando. Es producto de una exposición extensa a diferentes factores laborales que generan estrés, como el caso de un clima laboral inadecuado, inestabilidad laboral, relaciones interpersonales disfuncionales, etc. Tiene efectos negativos en el ámbito físico y mental.

Fuente: Ortiz (2020)

2.2.3 Fases del estrés laboral

El estrés laboral involucra tres fases para su desarrollo, que son concomitantes con las etapas del estrés (ver tabla 3).

Tabla 3: *Fases del estrés laboral*

Fases	Descripción
Reacción de alarma	<p>Se caracteriza porque el organismo se protege de un estresor, a través de la activación del sistema nervioso simpático, provocando dilatación de pupilas, resequedad de la boca, tensión muscular, sudoración, palpitaciones conocidas como taquicardia, aumento de la respiración y presión arterial.</p> <p>A nivel endócrino, hay mayor secreción de hormonas adrenalinas, noradrenalinas.</p>
Estado de resistencia	<p>Se presenta cuando el organismo no ha tenido el tiempo necesario para afrontar la amenaza, se continua con su adaptación progresiva, por lo que se disminuye la capacidad de respuesta, producto de la fatiga, aunque presenta equilibrio entre el exterior y el medio interna de la persona, lo que permite aumentar niveles de resistencia por periodos prolongados, caso contrario se prosigue a la otra fase.</p>
Fase de agotamiento	<p>Se produce cuando el estrés persiste o prolifera en intensidad, rebasando los límites de resistencia, generando en el organismo, un deterioro de la pérdida significativa de sus capacidades fisiológicas, reducción de su capacidad para interactuar, hasta experimentar enfermedades psicosomáticas.</p>

Fuente: Perspectivas (2007)

2.2.4 Causas del estrés laboral

El estudio de Becerra-Ostos et al. (2020), manifiestan que entre los factores que inciden en el estrés laboral o a su vez, lo agravan, son causas ocupacionales, como el sobreesfuerzo, carga excesiva de trabajo, sumado a características individuales del sujeto, como la edad, sexo, talla, peso, estado de salud, acondicionamiento físico, entre otros. Además, de factores ambientales como son la exposición a temperaturas extremas, ruidos, iluminación, organización, etc.

No obstante, algunas condiciones externas pueden generar en niveles elevados de estrés, convirtiéndose en estresores laborales, clasificados en tres grupos, que se presentan a continuación en la tabla 4.

Tabla 4 *Estresores laborales*

Factor	Descripción
Estresores del ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> • Iluminación: Influye en el rendimiento laboral, así como la salud y el bienestar del trabajador, dado que ante una iluminación inadecuada no logrará percibir de forma correcta los estímulos visuales, provocando afectaciones a la vista y dificultar la culminación de trabajos, que genera a la vez, frustración y tensión. • Ruido: En decibeles menos elevados que provoquen daños auditivos, puede interferir en la satisfacción laboral, productividad y aumentar el riesgo de sufrir accidentes y equivocaciones, ocasionando fatiga, irritabilidad, problemas de concentración y atención. • Temperatura: Interfiere en el bienestar y comodidad del trabajador, puesto que elevados niveles de calor pueden generar alteraciones de la consciencia como somnolencia, afectación del estado de vigilia. En el caso de encontrarse expuesto a temperaturas bajas, afecta a las destrezas manuales, generando accidentes y disminución en la calidad del trabajo. • Ambientes contaminados: puede ocasionar ansiedad, bajo rendimiento laboral y afectar al bienestar psicológico, por encontrarse inmerso en ambientes nocivos.
Estresores relativos al contenido de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Carga mental de trabajo: se refiere a la movilización de energía y aumento de la capacidad mental para desempeñar una actividad en concreto, dado por el bagaje de información y las características individuales de la persona. • Control sobre la tarea: Se refiere al control inadecuado de la tarea; entra en juego en la medida en que el empleo proporcione a la persona la autonomía y responsabilidad para que perciba que tiene control sobre sí mismo y al no tener control, puede generar consecuencias físicas y mentales o a la vez, el sobre control también.
Estresores relativos a la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Conflicto y ambigüedad del rol: Se refiere a la incongruencia entre lo que el trabajador espera y la realidad de lo solicitado por la empresa, como el caso de objetivos, órdenes ambiguas o confusas. En otras palabras, se refiere al conflicto existente entre los requisitos propios del rol y los deseos, metas y valores del trabajador. • Jornada de trabajo: Largas jornadas de trabajo, conllevan al desgaste somático y psíquico. Generalmente, el aumento de horas laborables, incide de forma negativa en la reducción del tiempo para la distracción y descanso. • Relaciones interpersonales: Las relaciones disfuncionales o conflictivas entre compañeros de trabajo y miembros que la conforman, genera niveles altos de tensión, afectando el clima laboral, la cohesión del grupo y, a la vez, provocar aislamientos y estrés. • Promoción y desarrollo de la carrera profesional: La existencia de desequilibrio entre las metas del sujeto en relación a su ejercicio profesional y sus logros, puede conllevar a niveles elevados de frustración y estrés, más aún, en entornos que no aporten a la carrera profesional.

Fuente: Del Hoyo (2018)

Sin embargo, también dependerán de características propias del individuo, dado que no todos percibirán de la misma forma una determinada situación, sino que entra en juego su percepción y recursos para afrontarlo.

De tal modo, en la tabla 5, se muestra un esquema de la personalidad que contribuye al apareamiento del estrés laboral.

Tabla 5 *Características de Personalidad*

	Tipo A	Tipo B	Tipo C
Características psicológicas	Suelen ser impacientes, hiperactivos, rápidos, dinámicos, competitivos y mantener una actitud hostil.	Se muestran relajados, confiados, tranquilos, centran sus intereses en sus necesidades y crecimiento personal.	Suelen ser cooperadores, pasivos, inadecuada asertividad, se conforman fácilmente y se muestran apacibles.
Relaciones interpersonales	Mantienen relaciones conflictivas, disfuncionales, con predominancia de la agresividad, dominancia y tensión.	Sus relaciones son adaptativas, con expresión abierta de emociones, sumada a las hostiles.	Se caracterizan por ser sumisas, y se direccionan por el deseo de agradar al otro, dejarse controlar, y reprimir la hostilidad.
Tipo de conducta	Siempre está en constante lucha y a la defensiva.	Muestra conductas adaptativas y ajustadas	Su conducta es inhibida frente a la acción.

Fuente: Del Hoyo (2018)

En tanto, que los factores que inciden en el estrés laboral, corresponden a estresores ambientales, provenientes de la organización en la que se labora, pero también entra en juego las características particulares de los sujetos, puesto que su personalidad incidirá en la forma de afrontar las situaciones y considerar como evento negativo o positivo, dando paso a alguno de los tipos de estrés antes mencionados.

2.2.5 Efectos del estrés laboral

Diversos estudios han evidenciado que la exposición prolongada a factores de riesgo psicosocial a nivel laboral, ha generado efectos negativos en los trabajadores, de manera especial en el ámbito físico y mental.

A continuación, se presenta en la tabla 6, los síntomas del estrés laboral:

Tabla 6 *Síntomas del estrés laboral*

Niveles	Descripción
Físico	<ul style="list-style-type: none">• Presión arterial alta• Sudoración• Tensión muscular• Dolores de cabeza• Opresión en el pecho• Problemas respiratorios, gastrointestinales, cardíacos, dérmicos (psoriasis, urticaria), sueño, menstruales.• Disfunciones sexuales• Disminución del apetito
Emocionales	<ul style="list-style-type: none">• Indefensión• Sentimientos de desesperanza, irritación, apatía, soledad, inferioridad• Nerviosismo, baja tolerancia a la frustración• Baja autoestima• Crisis de ansiedad, ataque de pánico, depresión.
Cognitivos	<ul style="list-style-type: none">• Dificultad de concentración, atención, memoria, percepción.• Problemas en la toma de decisiones.• Pérdida de la creatividad• Errores cognitivos en la interpretación de las situaciones.
Sociales	<ul style="list-style-type: none">• Aislamiento o evitación de conflictos.• Consumo de sustancias• Conducta impulsiva• Desorganización• Conflictos interpersonales
Organizacionales	<ul style="list-style-type: none">• Baja productividad• Aumento de los cambios de puestos laborales y accidentes• Bajo rendimiento laboral• Absentismo laboral• Agresividad en el entorno laboral

- Deterioro en el clima laboral
- Presencia de quejas de clientes o usuarios

Fuente: Chuchuca y Mora (2020); Vidal (2019).

De tal modo, son diversos los efectos que puede ocasionar el estrés laboral en el trabajador, sin embargo, la lista mencionada anteriormente son algunos de ellos, que inciden en el desarrollo biopsicosocial de la persona, por lo que no se debe dejar de lado la individualidad de cada uno, no a todos afectará de forma igualitaria. Además, los efectos de esta patología no interfieren únicamente en la vida del sujeto, sino puede conllevar pérdidas y baja en la producción de la empresa.

2.3 Desempeño laboral

2.3.1 Definición

El desempeño laboral se refiere a la actuación de los trabajadores al aplicar sus aptitudes, necesidades, interés en relación a los objetivos empresariales, al lugar de trabajo, hogar, en términos generales en el contexto en el que se desenvuelve, con el fin de alcanzar un determinado resultado ((Morales & Valendia, 1999). Por su parte, Mamani y Cáceres (2019), señalan que se refiere a la capacidad de actuar inmediatamente y con eficacia en las tareas designadas, las cuales, con ejecutadas de forma adecuada, generando satisfacción laboral tanto en la empresa como en el trabajador.

2.3.2 Elementos del desempeño laboral

Uno de los principales exponentes de los elementos del desempeño laboral es Campbell, al ser un constructo multidimensional, cuya finalidad es establecer los componentes necesarios para una medición del desempeño, para la formulación de estrategias encaminadas al cumplimiento de objetivos (Bautista Cuello et al., 2020).

De acuerdo a Campbell et al. (1993), existen ocho componentes claves en el desempeño laboral (ver tabla 7).

Tabla 7 *Elementos del desempeño laboral*

Elemento/componente	Descripción
Competencias en tareas específicas:	Se refiere a las capacidades del trabajador para realizar las tareas designadas.
Competencia en tareas no específicas	Se refiere a las actividades que no tienen relación con el trabajo, pero son esperadas por parte del empleador.
Competencias en tareas de comunicación oral-escrita	Involucra habilidades del personal laboral para la escritura o hablar en distintas audiencias
Demostración de esfuerzo	Se refiere a la frecuencia con la que el trabajador realiza esfuerzo extra en caso de requerimiento, o a su vez, la voluntad para cumplir su trabajo en condiciones adversas.
Mantenimiento de disciplina personal	Vincula comportamientos y actitudes que contribuyan a la organización, es decir, evitación de acciones negativas en el lugar de trabajo, como ausentismo excesivo, consumo de sustancias, infracciones legales.
Facilitación de desempeño de compañeros y equipo	Se refiere al grado de colaboración y ayuda en el equipo de trabajo para alcanzar las metas, del individuo en relación a sus compañeros.
Supervisión/ liderazgo	Se vincula a la influencia del trabajador en el desempeño de sus compañeros mediante interacciones frente a frente. Capacidad de influir o ser modelo para sus compañeros de trabajo.
Gestión/administración	Se refiere a los comportamientos que generan integración grupal, brinda soluciones a los

conflictos y administra los recursos (control de recursos y obtención de insumos adicionales)

Fuente: Campbell et al. (1993)

En base a lo expuesto, Borman y Motowidlo (1993) señala que estos elementos deben ser empleados para comprender el desempeño laboral (Borman & Motowidlo, 1993).

En cambio, Furnham (1992) habla de características que debe tener la persona para desempeñar un buen trabajo laboral, que involucra conocimientos, habilidades y capacidades (ver Tabla 8).

Tabla 8 *Características del desempeño laboral*

Características	Descripción
Adaptabilidad	Es la mantención de la efectividad en distintos entornos y tareas asignadas, asumiéndolas con responsabilidad.
Comunicación	Capacidad de expresión de ideas, pensamientos de forma asertiva, además de un adecuado uso gramatical, organización y formulación de comunicaciones.
Iniciativa	Hace alusión a la capacidad de generar influencia activa sobre acontecimientos para el cumplimiento de objetivos. Además, de las medidas que el trabajador toma para lograr las metas, e incluso sobrepasarlas.
Conocimientos	Hace alusión a los niveles de conocimiento teórico y profesional en las áreas de trabajo, sumado a la capacidad de mantenerse actualizado en el ejercicio profesional.
Trabajo en equipo	Es la capacidad de desenvolverse efectivamente en los equipos de trabajo, contribuye favorablemente para alcanzar las metas de la empresa, sumado a la generación de ambientes armónicos.
Estándares de trabajo	Se refiere a la capacidad de cumplir o a su vez, exceder los parámetros de la organización.
Desarrollo de talentos	Desarrollo de habilidades y competencias del personal de trabajo, además de la planificación de actividades para el desarrollo efectivo de actuales cargos y posteriores.
Potencia el diseño del trabajo	Capacidad para establecer la estructura y organización idónea que permita el cumplimiento de las metas y objetivos empresariales.
Maximiza el desempeño	Se refiere a la determinación de metas de desempeño y desarrollo, mediante capacitaciones y evaluaciones laborales de forma objetiva.

Fuente: Furnham (1992)

Las últimas características, se vinculan a las personas que dirigen los grupos de trabajo, quienes deberán actuar bajo los parámetros de juicio, madurez y sentido común para cumplir con las metas y objetivos de la empresa (Furnham, 1992).

2.3.3 Factores que influyen en el desempeño laboral

Los factores laborales corresponden a los aspectos de las organizaciones que inciden de forma directa en el desempeño del personal laboral (Rodríguez-Marulanda et al., 2019a). Es así que Riera et al. (2020) señala que existen diversos factores que inciden en el desempeño laboral, entre ellos se encuentra la percepción de recompensa, que involucra los salarios, comisiones, siendo de vital importancia, dado que el trabajador deberá identificar las recompensas recibidas por la organización, se encuentren alineados con los resultados entregados en el día de trabajo.

Otro factor se vincula con la superación personal, para el desarrollo de competencias laborales. La capacitación suele ser considerada como un gasto mas no como una inversión, misma que otorga al trabajador de herramientas intangibles que inciden en su desempeño laboral. Además, eleva los niveles de producción y calidad, contribuye a la toma de decisiones y resolución de conflictos, por ende, es una de las inversiones necesarios por parte de la organización (Riera et al., 2020).

Se encuentran, además, las condiciones físicas, ambientales, las instalaciones y aspectos psicológicos de una organización, las cuales indican mayoritariamente en el personal laboral (Riera et al., 2020).

A continuación, se presentan algunos factores que inciden en el desempeño laboral (ver Tabla 9).

Tabla 9 Factores del desempeño laboral

Factor	Descripción
Motivación	<ul style="list-style-type: none">• Ambición por el crecimiento profesional.• Justicia y satisfacción• Frustración• Metas, aspiraciones
Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Equipo y materiales• Diseño del puesto laboral• Situación económica• Reglas de la empresa• Apoyo administrativo• Leyes y regulaciones
Capacidad	<ul style="list-style-type: none">• Habilidades técnicas• Habilidades interpersonales• Habilidades para la resolución de conflictos• Habilidades comunicativas• Limitaciones a nivel físico

Fuente: Bohlander y Snell (2012).

2.3.4 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño laboral corresponde a un proceso constante y sistematizado que permite determinar el desenvolvimiento y potencial de cada trabajador en su puesto de trabajo (Álvarez et al., 2018). Además, la evaluación se realiza en orden a las actividades desempeñadas, metas y los resultados a cumplir, sumado al potencial de desarrollo, es decir, es un proceso que permite establecer el valor, excelencia, cualidades de un trabajador y sobre todo su contribución al lugar de trabajo, con la finalidad de implementar estrategias para el cumplimiento de las metas (Chiavenato, 2011; Guartán et al., 2019).

Los elementos que se relacionan con el desempeño laboral, de acuerdo a Guevara (2016), son: 1) estándares de desempeño, 2) mediciones de desempeño y 3) aspectos subjetivos del evaluador, claves para una evaluación adecuada y óptima.

Por su parte, Hodgetts y Altman (2003) estima que para evaluar el desempeño laboral es necesario tomar en cuenta las siguientes dimensiones: 1) Conocimiento del trabajo, 2) Calidad del trabajo, 3) Responsabilidad, 4) Productividad, 5) Habilidad o destreza y 6) Actitud hacia la organización. Sus definiciones se presentan en la Tabla 10 Dimensiones del desempeño laboral

Tabla 10 *Dimensiones del desempeño laboral*

Dimensiones	Descripción
Conocimiento del trabajo	Hace referencia a la comprensión de las tareas y los procesos característicos del trabajo.
Calidad del trabajo	Corresponde a una propiedad inherente al trabajo ejecutado, caracterizado por la eficiencia y eficacia en la realización de las tareas.
Responsabilidad	Es la capacidad que tiene el trabajador para responder y dar cuenta del trabajo realizado, muestra predisposición para preparar y aprender sobre las tareas asignadas.
Productividad	Es la capacidad de producir objetos o brindar servicios bajo parámetros establecidos por la organización con el fin de cumplir con los objetivos y mejorar metas propuestas.
Habilidad y destreza	Hace referencia a la capacidad de liderazgo para el cumplimiento de las funciones propias del puesto, habilidad para solucionar problemas.
Actitud hacia la organización	Predisposición para alcanzar las metas, conocer la misión, visión y tareas que se ejecutan en la institución.

Fuente: Hodgetts y Altman (2003)

A la vez, existen cuatro niveles del desempeño laboral, se asocia a la actitud de los trabajadores en relación a las responsabilidades, tareas diarias, nivel de satisfacción, sobre la actividad ejecutada y la recompensa percibida que da un resultado adecuado (Rodríguez-Marulanda et al., 2019) (ver tabla 11).

Tabla 11 *Niveles del desempeño laboral*

Niveles	Descripción
Destacado	En este nivel el trabajo de la persona, se muestra con esmero y alcanza una calidad elevada, demostrando vivencias en función de ser facilitador, investigador, colabora con los compañeros de trabajo
Competente	La persona muestra un grado considerable por colaborar con el equipo de trabajo, manejo de relaciones interpersonales saludables, en la ejecución de sus roles demuestra conocimientos moderados, tiene un nivel de desempeño competente que le permite el cumplimiento de los objetivos empresariales
Básico	Es un nivel bajo de calidad necesaria, el personal de trabajo, conoce únicamente lo básico y suficiente en torno a las tareas y funciones a cumplir, dificultando la asociación con otros aspectos de la realidad.
Insatisfactorio	El trabajador presenta una calidad pésima en el lugar de trabajo, no hay conocimiento en relación a este, tiende a improvisar, dado que no cuenta con planificación. No hay colaboración entre compañeros, inadecuadas interacciones laborales, no establece comunicaciones con el jefe y no se muestra colaborador.

Fuente: Blanco y Di Vora (2000); Rodríguez-Marulanda et al., (2019)

Cabe señalar que, para la evaluación del desempeño laboral, existen cuatro tipos de medición:

- **Por escalas figura:** Centra su interés en la determinación del desempeño en relación a determinados objetivos estandarizados (Chiavenato, 2009). Se subdivide en:
 - **Escalas figuras continua:** Se caracteriza por encontrarse definida los extremos, es decir, existe un límite mínimo y máximo del factor a evaluar (Sailema, 2018).
 - **Escalas figuras semi continua:** Se asemeja a la escala anterior, pero adiciona puntos medios entre los límites (inferior y superior) para facilitar el proceso de evaluación (Sailema, 2018).
 - **Escalas figuras discontinuas:** La ubicación de los marcadores se encuentra establecida y detallada con anterioridad, el evaluador seleccionará una de ellas para proceder con la evaluación del desempeño del trabajador (Sailema, 2018).

Por objetivo: El empleador en conjunto con el empleado determinan los objetivos deseables del desempeño, generando posibles motivaciones por parte del trabajador al participar en la elaboración de los objetivos, porque podrán medir el progreso y generar modificaciones para alcanzarlos. Es importante que se planteen objetivos alcanzables (Chiavenato, 2009).

Por competencia: Es un proceso con mayores niveles de complejidad, al requerir de pasos a priori como la definición de los perfiles ocupacionales, planteados acorde a conocimientos, habilidades, conductas particulares y colectivas. Se necesita instrumentos estandarizados acorde a las competencias de cada trabajador (Chiavenato, 2009).

2.4 Estrés y desempeño laboral

Existen varias investigaciones que han estudiado la asociación entre el estrés y el desempeño laboral en ambientes laborales, los mismos que se presentan a continuación:

La primera investigación es de Paucar (2022) quien demostró la existencia de una relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, especialmente en la dimensión personalización con relaciones interpersonales, trabajo en equipo y la organización, indicando un nivel de significancia inferior a $p < 0,05$. Por su parte,

Sailema (2018) encontró relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal del área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda, además establece que las principales causas del estrés corresponden a la sobrecarga de trabajo, ambiente laboral inadecuado. Datos que corroboran con la investigación de Cisneros (2019), estableciendo con 6 grados de libertad a un nivel de 0.05 mediante la prueba de Chi Cuadrado, aceptando la hipótesis alternativa, que existe relación entre el estrés laboral y el desempeño profesional de los trabajadores de calzado.

Así mismo, Delgado (2017) señala que mediante la prueba Chi Cuadrado con tres grados de libertad y un nivel de 0.05 con valor de 43,996 rechazan la hipótesis nula y aceptan la alternativa, confirmando que el estrés incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lubriauto la Floresta.

Por tanto, en base a los autores expuestos, se puede observar que si existe relación entre las variables de estudio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

La presente investigación se llevó a cabo en la Universidad Técnica de Ambato, universidad pública del Ecuador, ubicada en la provincia de Tungurahua, cuya sede es la ciudad de Ambato.

La Universidad Técnica de Ambato es una comunidad académica, con personalidad jurídica propia, autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, de derecho público, carácter laico, sin fines de lucro, pluralista y abierta a todas las corrientes y formas del pensamiento universal, financiada por el Estado, y forma parte del Sistema de Educación Superior del Ecuador.

3.2 Equipos y materiales

Para la realización de la investigación se empleó materiales bibliográficos como libros, artículos científicos, literaturas académicas de repositorios universitarios e insumos para la revisión bibliográfica que sustenta la investigación en torno al estrés laboral y el desempeño del personal administrativo.

Se optó por equipos electrónicos (computadoras, correo electrónico y teléfonos móviles) para la aplicación de los instrumentos de evaluación con el fin de contribuir a la protección ambiental, evitando el uso de papel bond.

3.3 Tipo de investigación

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, definido como un conjunto de procesos empleado para recolectar datos con el fin de comprobar hipótesis mediante medición numérica y análisis estadístico (Hernández et al., 2014). Es aplicable a esta investigación dado que permitió identificar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato, mediante datos cuantificables, aplicando la técnica de muestreo probabilístico, es decir todos quienes forman parte de la población tienen la misma oportunidad de formar

parte de la muestra, lo que brinda mayor robustez en los datos que se obtuvieron en la investigación.

El alcance fue descriptivo, cuya finalidad es especificar las características y perfiles de los participantes del estudio, es decir, busca recopilar información de las variables de estudio (Hernández et al., 2014). Este alcance se lo cumplió mediante la recolección de datos de los participantes con el fin de conocer sus características relevantes e identificar los aspectos específicos en torno al estrés laboral y el desempeño laboral.

A la vez, tiene un alcance correlacional, que pretender identificar la asociación de variables (Hernández et al., 2014), se planteó una hipótesis de tipo correlacional sujeta a comprobación, dado que se buscó medir la fuerza de la relación entre el estrés laboral y el desempeño del personal administrativo, con el objetivo de determinar si la correlación es positiva o negativo o a la vez, no presentar asociación alguna. Además, se realizó un análisis relacional entre variables demográficas y el desempeño laboral y estrés.

El tipo de diseño es no experimental y de cohorte transversal. Los estudios no experimentales se definen como investigación en las que no existen manipulación de las variables, solo se centran en la observación de los fenómenos, de modo que no se intervino con la población de estudio, únicamente centró su interés en la aplicación de los instrumentos para obtener los resultados. Es de corte transversal porque dicha aplicación se lo realizó en un momento determinado y en una sola ocasión, no hubo pre y pos test.

3.4 Planteamiento de la hipótesis

El estrés tiene el potencial de afectar el manejo laboral del personal administrativo de las instituciones de educación superior

3.5 Población o muestra

La población se entiende como el grupo de todos los recursos con características semejantes, que se pretenden examinar, con esta virtud, en vista a este criterio está conformada por el personal administrativo de la Universidad Técnica de Ambato. El personal administrativo estuvo conformado por autoridades, decanos, subdecanos

directores, secretarios, entre otros, los mismos que forman una población de 472 funcionarios, y una vez realizado la ejecución para la obtención de la muestra se aplicó a 212 funcionarios de la Institución.

A continuación, se presenta el cálculo del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{472 * (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}{(472 - 1) * 0,05^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{453.30}{2,1379}$$

$$n = 212$$

Donde:

N = Tamaño de la población o universo	472
n = Tamaño de la muestra	?
Z = Nivel de confiabilidad (95% o 99%) 1,96 o 2,56	95% (1,96)
p = Probabilidad de ocurrencia (éxito)	0,5
q = Probabilidad de no ocurrencia (fracaso)	0,5
e = Margen de error	5% (0,05)

3.6 Recolección de información

Para el levantamiento de la información se utilizó la herramienta gratuita digital Microsoft Forms que es de fácil acceso, aplicación y estructuración de la encuesta, el correo institucional y grupos de WhatsApp del personal administrativo, mediante los cuales se compartió el enlace del instrumento. En todo momento se guardó la privacidad del encuestado.

Una vez levantada la información del total de la muestra de 212 personas se procede a excluir los datos ausentes/ perdidos e inconsistentes, considerando como válidos a 203, equivalente al 95,75% del total de la muestra calculada, con los cuales se realizó el análisis e interpretación de los resultados.

La técnica empleada fue la encuesta, definida como el conjunto de preguntas relacionadas a una o más variables de estudio, siendo una de las técnicas más empleadas para la recopilación de información (Hernández et al., 2014). Los instrumentos correspondientes a esta técnica fueron la Ficha demográfica la misma que fue adaptada de Onofre (2021) para obtener información del género, edad, tiempo de servicio en la Institución, nivel de instrucción, estado civil, número de hijos y situación laboral; Escala de Estrés Percibido y Evaluación del desempeño en el trabajo (EVADEST) corresponden a instrumentos previamente diseñados y validados dado que cuentan con investigaciones en las que se analizó sus propiedades psicométricas (confiabilidad y validez) dando realce a la investigación, puesto que se emplea cuestionarios validados, no se requirió de la construcción de instrumentos.

El instrumento de estrés percibido ha sido aplicado en investigaciones previas como la de Chuchuca y Mora (2020) para evaluar el estrés laboral relacionado con la teoría transaccional de Lazarus y Folman (1986), al igual que el instrumento de Desempeño Laboral correspondiente a las dimensiones planteadas por Hodgetts y Altman (2003). Esta información se encuentra en el apartado del marco teórico.

A continuación, se presenta la ficha técnica de la Escala del Estrés Percibido (ver Tabla 12)

Tabla 12 *Ficha técnica Escala de Estrés Percibido*

Descriptores	Características
Autor	Cohen et al. (1983) en su versión española (Eduardo Remor, 2006)
Objetivo	Medir el estrés percibido en el último mes
Número de ítems	14 ítems
Escala de respuesta	Escala Likert con 5 opciones de respuesta 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3= De vez en cuando 4= A menudo 5= Muy a menudo
Forma de calificación	Invertir las puntuaciones de los siguientes ítems: 4,5,6,7,9,10 y 13, posteriormente se procede a la sumatoria total de los 14 elementos.
Interpretación	0-14 nunca o casi nunca está estresado 15-28 de vez en cuando está estresado 29-42 a menudo está estresado 43-56 muy a menudo está estresado

Fuente: Cazares y Moral (2014); Larzabal y Ramos (2019); Torres-Lagunas et al. (2015)

Las propiedades psicométricas de la escala de estrés percibido fueron analizado por Larzabal y Ramos (2019), adaptado a la población ecuatoriana, encontrando una consistencia interna de .805 y .811, mientras que la validez fue determinada a través del análisis factorial empleando el índice Kaiser-Meyer-Olkin $KMO=,671$ y la esfericidad de Bartlett $X^2(91)=4201,911$ $p<,001$, indicando una adecuada factibilidad de análisis, concluyendo que la herramienta con buenas propiedades psicométricas, en concordancia con otras investigaciones.

En la tabla 13 se presenta la ficha técnica del instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo.

Tabla 13 Ficha técnica Evaluación del desempeño en el trabajo (EVADEST)

Descriptores	Características
Autor	Ronquillo et al., (2013)
Objetivo	Identificar el desempeño en el trabajo
Número de ítems	Está compuesto de 25 ítems distribuidos en seis dimensiones: <ul style="list-style-type: none">• Conocimiento del trabajo (1-2-3-4-5)• Calidad del trabajo (6-7-8-9)• Responsabilidad (10-11-12)• Productividad (13-14-15)• Habilidad y destreza (16-17-18-19-20)• Actitud hacia la organización (21-22-23-24-25)
Escala de respuesta	Opciones de respuesta tipo Likert <ul style="list-style-type: none">• Nunca (1)• Casi nunca (2)• A veces (3)• Casi siempre (4)• Siempre (5)
Escala de puntuación	Cada categoría tiene su rango de puntuaciones que contempla (ver tabla 13): <ul style="list-style-type: none">• Deficiente• Regular• Bueno

Fuente: Solis (2022); Soto (2018)

Tabla 14 Rango de puntuaciones e interpretación de la Evaluación del Desempeño laboral

Categoría	Deficiente	Regular	Bueno
Conocimiento del trabajo	0-7	8-14	15-20

Calidad del trabajo	0-5	6-11	12-16
Responsabilidad	0-4	5-8	9-12
Productividad	0-4	5-8	9-12
Habilidad y destreza	0-7	8-14	15-20
Actitud hacia la organización	0-7	8-14	15-20
Desempeño Laboral	0-33	34-37	68-100

Fuente: Soto (2018)

La investigación de Ronquillo et al. (2013), centró su interés en analizar las propiedades psicométricas del instrumento EVADEST en la población mexicana para fines académicos. Se obtuvo una confiabilidad de $\alpha = 0.911$, considerado muy alto y la validez se determinó mediante un análisis factorial de Kaiser-Meyer-Olkin, obteniendo un valor .848; esfericidad de Bartlett, con nivel de significancia .000, además de una correlación interna con Spearman, cuyos datos indican un nivel de significancia de 0.000 y el valor de $p \leq 0.01$. Por tanto, los autores concluyen que el instrumento presenta propiedades psicométricas confiables y válidas para evaluar el desempeño en el trabajo.

3.7 Procesamiento de información y análisis estadístico

La información obtenida fue codificada y procesada en el programa de análisis estadístico SPSS 2., software que facilitó realizar el análisis de los datos de cada una de las variables y determina la relación existente entre sí, así como el grado de confiabilidad de los ítems, validez del instrumento, normalidad de los datos para la posterior comprobación de hipótesis.

3.8 Variables respuesta o resultados alcanzados

En el estudio de investigación se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman dado que no se cumple con el supuesto de normalidad para la comprobación de la hipótesis H_0 y H_1 que permitió medir la relación entre las variables estrés laboral y desempeño laboral y determinar si es una correlación positiva o negativa.

Se empleó pruebas estadísticas que permitan determinar la confiabilidad y validez de los instrumentos empleados con el fin de otorgar veracidad a los resultados obtenidos,

para lo cual se aplicó el alfa de Cronbach que permite medir la consistencia interna y para la validez la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin y comunalidades.

Del análisis correlacional con la prueba estadística Rho de Spearman se determinó que entre el estrés percibido y desempeño laboral existió un valor de 0,089 indicando una correlación prácticamente nula. Además, se realizó un análisis relacional entre las dimensiones del desempeño laboral y el estrés percibido encontrando los siguientes valores: conocimiento del trabajo (0,001), calidad del trabajo (-0,126), responsabilidad (-0,11), productividad (-0,048), habilidad y destreza (-0,058) y actitud hacia la organización (-0,099).

Finalmente, se analizó la relación entre las variables de estudio y las demográficas encontrando los siguientes valores en estrés percibido: edad (Rho Spearman -0,148), género (Rho Spearman -0,190), tiempo de servicio en la institución (Rho Spearman -0,1), nivel de instrucción (Rho Spearman -0,123), estado civil (Rho Spearman 0,08), número de hijos (Rho Spearman 0,07) y situación laboral (Rho Spearman 0,088).

3.8.1 Confiabilidad (Alpha de Cronbrach)

La fiabilidad se aplica para identificar la ausencia de errores de medida en los test aplicados en la investigación, además permite identificar la precisión de su medición. Para el análisis de confiabilidad se aplica el coeficiente de Alfa de Cronbach misma que permitió analizar la media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala de los test aplicados, obteniendo una confiabilidad de ,811 (ver Tabla 15)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	39

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 15. Análisis de fiabilidad

3.8.2 Validez y Comunalidades

Se evidencia que los instrumentos aplicados son aceptables para la población estudiada, además se aplicó la prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) identificando un valor de significancia menor que el estadístico de prueba ($\text{sig } 0,00 < 0,05$) y se observa

que el valor es de 0,717 es decir, es aceptable, demostrando que los datos son idóneos para la muestra utilizada, cumpliendo el supuesto de la validez interna (ver Tabla 16).

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,717
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	1707,917
	gl	741
	Sig.	,000

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 16 Análisis de validez

La comunalidad tiene la función de medir la validez de los ítems de los instrumentos, dio como valor individual de extracción datos superiores a 0,3 valor mínimo para interpretar significativamente el factor (Núñez et al., 2021) . Se observa que los valores de todos los ítems supera el mínimo de 0,3 de modo que son totalmente válidos.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
Escala de estrés percibido	1,000	,550
Desempeño laboral	1,000	,550

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla 17. Comunalidades

Comunalidades	Inicial	Extracción
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	1,000	,712
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	1,000	,660
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	1,000	,608
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	1,000	,647
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	1,000	,613
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	1,000	,618
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	1,000	,675

8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	1,000	,570
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	1,000	,522
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	1,000	,563
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	1,000	,699
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	1,000	,801
13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	1,000	,607
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	1,000	,628
1.- Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto.	1,000	,542
2. Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo.	1,000	,654
3. Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo.	1,000	,678
4. Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones.	1,000	,561
5. Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo.	1,000	,651
6. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.	1,000	,557
7. Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la institución.	1,000	,581
8. En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada.	1,000	,619
9. Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho.	1,000	,523
10. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.	1,000	,608
11. Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente.	1,000	,646
12. Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.	1,000	,548
13. Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible.	1,000	,706
14. Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	1,000	,567
15. Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional, para mejorar su productividad.	1,000	,779
16. Mis compañeros de trabajo valoran mi iniciativa para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo.	1,000	,625
17. Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	1,000	,595

18. Ayudo a mis compañeros en la resolución de problemas.	1,000	,674
19. Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo.	1,000	,469
20. Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo.	1,000	,684
21. Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo.	1,000	,563
22. Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores.	1,000	,594
23. Comparto la misión y objetivos de la organización.	1,000	,618
24. Muestro interés por superarme constantemente.	1,000	,532
25. Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización.	1,000	,603

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 18. Método de extracción: análisis de componentes principales

3.8.3 Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad permite determinar la distribución de los datos para establecer si es una distribución normal con una igual media y desviación típica (Hurtado & Gómez, 2022).

Para medir la normalidad se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov dado que la muestra es mayor de 50 datos. Se planteó:

H₀ = La muestra **NO** sigue una distribución normal.

H₁ = La muestra sigue una distribución normal.

Pruebas de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,259	203	,000	,818	203	,000
Desempeño laboral	,441	203	,000	,619	203	,000

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 19 Prueba de normalidad

Se concluye que los datos no siguen una distribución normal dado que el resultado del nivel de significancia para ambos instrumentos (,000) son inferiores al p-valor $< \alpha$

(0,5). Se rechaza la hipótesis alternativa H_1 y se acepta la hipótesis nula, por ende, no existe una distribución normal, siendo necesario la utilización de pruebas no paramétricas. Esto se evidencia en la Figura 1. Distribución de datos no normales variable Estrés y Figura 2. Distribución de datos no normales variable Desempeño Laboral

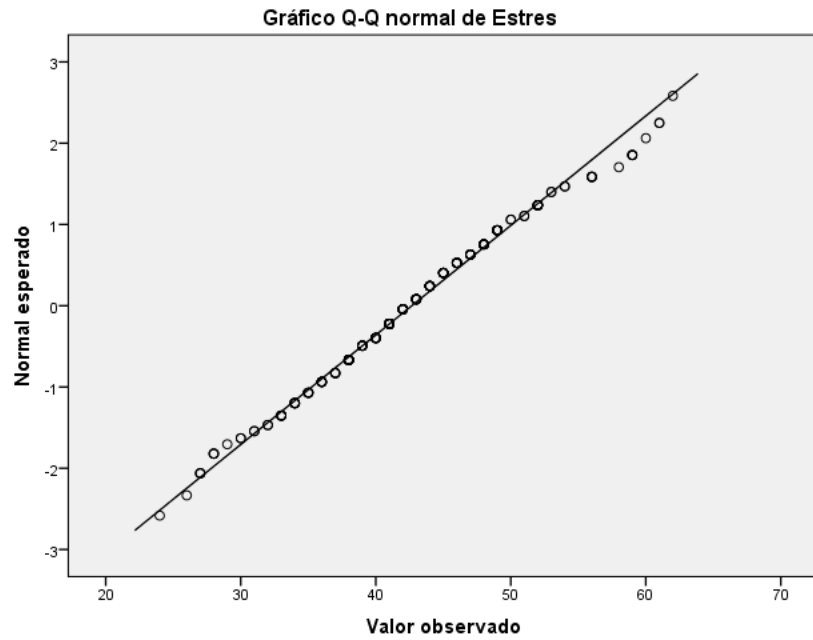


Figura 1. Distribución de datos no normales variable Estrés

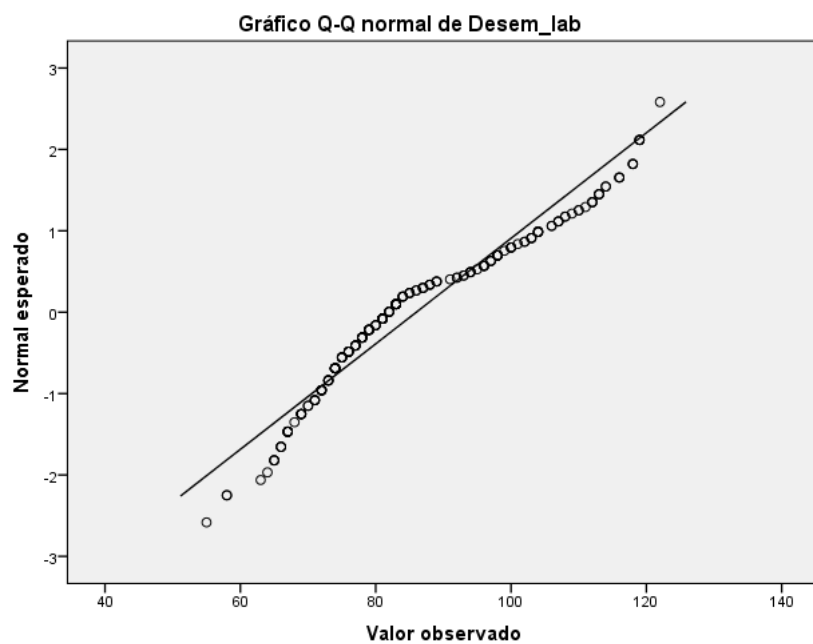


Figura 2. Distribución de datos no normales variable Desempeño Laboral

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se analiza los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, cuestionario de estrés percibido y desempeño laboral. Los datos se han distribuido en tres secciones: análisis de las variables demográficas,

4.1 Análisis descriptivo de datos demográficos

En esta sección se analizan las características demográficas de los participantes en relación a la edad, género, tiempo de servicio en la institución, nivel de instrucción, estado civil, número de hijos y situación laboral mediante frecuencias y porcentajes.

		Edad	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 a 25 años	37	18,2
	26 a 34 años	52	25,6
	35 a 43 años	63	31,0
	De 44 años en adelante	51	25,1
	Total	203	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 20 Análisis de la variable edad

Análisis e Interpretación: En relación a la edad, se observa que existe una predominancia en el rango 35 a 43 años (31%), seguido de 26 a 34 años (25,6%), más de 44 años (25,1%) y en menor porcentaje los de 18 a 25 años (18,2%). La media de edad de los participantes es de 35 a 45 años.

Se puede evidenciar que los participantes se encuentran en la etapa evolutiva de la adultez, caracterizada por responsabilidades y autonomía, demostrando la realización de trabajos para la obtención de sustento económico, denotando la presencia de productividad e independencia.

		Género	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	60	30%
	Femenino	143	70%

Total 203 100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 21 Análisis de la variable género

Análisis e Interpretación: De los 203 participantes, se evidencia que existe mayor presencia de mujeres (70%) en el ámbito administrativo de la Universidad Técnica de Ambato y en bajo porcentaje el género masculino (30%).

Esto puede corresponder al perfil de la mujer con corte humanista, al tener contacto con otras personas, se destinan al servicio de terceros, además su capacidad multifuncional para realizar diversas actividades de forma ordenada, y desarrollo de instrucciones de forma rápida y eficiente que permita agilidad de trámites en el área administrativa.

Tiempo de servicio en la Institución			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	0-5 años	73	36,0
	6 a 10 años	59	29,0
	Más de 11 años	71	35,0
	Total	203	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 22. Análisis de la variable tiempo de servicio

Análisis e Interpretación: En relación al tiempo de servicio en la institución, se observa que de los 203 participantes existe un predominio de trabajadores que se encuentran en la institución de 0-5 años (36%), seguido de más de 11 años (35%) y de 6 a 10 años de servicio en la universidad en un 29,1%.

Esto indica que el personal es renovado con el pasar del tiempo dado que existen trabajadores con rangos inferiores a 5 años en la institución, por el hecho de que han disminuido los nombramientos definitivos, sino que existen contratos y nombramientos provisionales. Los mismos que podrían ser factores generadores de estrés laboral al no contar con estabilidad laboral y presencia de riesgo de finalización y no renovación de contratos.

Nivel de instrucción			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bachiller	21	10,0
	Superior	102	50,0

Cuarto nivel	80	40,0
Total	203	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 23. Análisis de la variable nivel de instrucción

Análisis e Interpretación: La variable nivel de instrucción refleja la presencia de profesionales de tercer nivel en el área administrativa (50%), seguido de posgrado (40%) y en bajos porcentajes bachiller (10%).

Esto es un indicativo que las universidades requieren profesionales para el ejercicio de actividades administrativas por su cumplimiento con los requerimientos del cargo. Además, es posible que el personal con posgrado ocupe cargos de dirección por el rango de instrucción. La cual podría ser una variable que incide en el ambiente laboral debido a las discrepancias en cuanto a estudios, pudiendo generar desigualdades en cuanto al trato entre el personal.

Estado Civil			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casado	72	35,5
	Soltero	63	31,0
	Separado	59	29,0
	Divorciado	3	1,5
	Viudo	3	1,5
	Unión libre	3	1,5
	Total	203	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 24 Análisis de la variable estado civil

Análisis e Interpretación: El estado civil que presenta mayor predominancia es el casado (35,5%), seguido de soltero (31%), separado (29,0%) y en mínimos porcentajes divorciado (1,5%), viudo (1,5%) y unión libre (1,5%).

La prevalencia del estado civil casado posiblemente se deba a la etapa adulta en la edad de 35 a 45 años, indicando que el formar una familia es recomendable en tiempos actuales, acompañado del crecimiento profesional. Sin embargo, el estado civil soltero también tiene un porcentaje considerable correspondiente al periodo evolutivo que atraviesa el ser humano.

Número de hijos		
	Frecuencia	Porcentaje

Válido	1 a 2 hijos	91	44,8
	3 o más hijos	49	24,1
	Sin hijos	63	31,0
	Total	203	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 25. Análisis de la variable número de hijos

Análisis e Interpretación: El número de hijos que prevalencia entre los encuestados es el rango 1 a 2 (44,8%), seguido de sin hijos (31%) y de 3 o más hijos (24,1%).

Al parecer las parejas optan por tener de uno a dos hijos por los gastos que conlleva la manutención de los mismos, de modo que el número de hijos puede ser un factor incidente en la aparición de estrés por los cuidados que implica la crianza de los menores sumado a las presiones laborales. Sin embargo, es interesante el dato del 31% que no tiene hijos, los cuales pueden vincularse con el estado civil predominante soltero.

Situación laboral			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nombramiento permanente	122	60,0
	Nombramiento provisional	50	25,0
	Contrato ocasional	31	15,0
	Total	203	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 26. Análisis de la variable situación laboral

Análisis e Interpretación: Se observa que existe una predominancia de nombramiento permanente (60%), seguido de nombramiento provisional (25%) y por último contrato ocasional (15%).

Esto indica que existen factores asociados a la estabilidad económica como es el nombramiento permanente que puede contribuir al desempeño laboral y reducción del estrés a diferencia del contrato ocasional cuyas labores cuentan con finalización de contratos, y la presencia de riesgo al desempleo.

4.2 Análisis descriptivo de los instrumentos

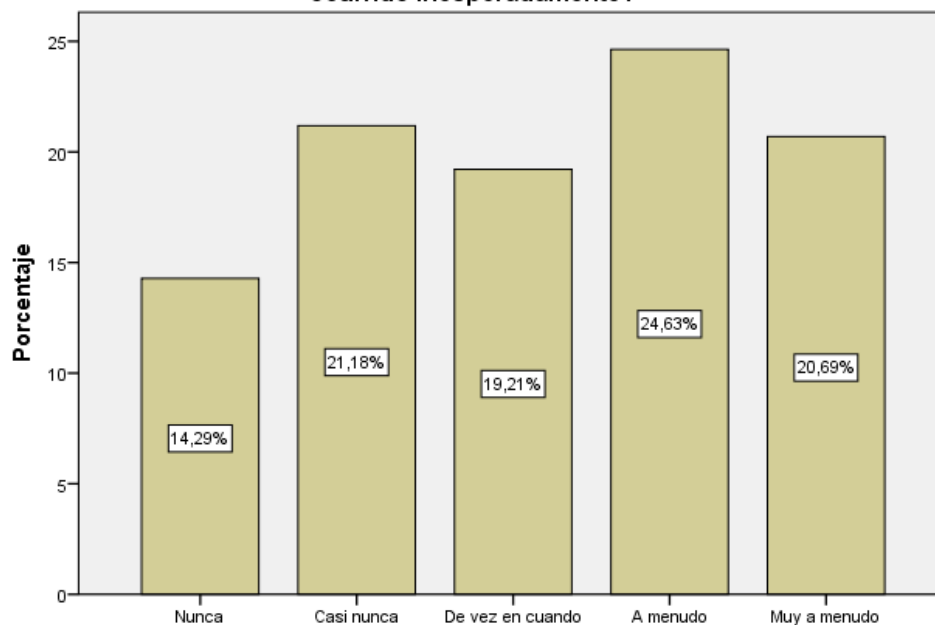
Escala de Estrés Percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	43	21,2	21,2	35,5
De vez en cuando	39	19,2	19,2	54,7
A menudo	50	24,6	24,6	79,3
Muy a menudo	42	20,7	20,7	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 27 Pregunta 1: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 3. Pregunta 1: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?

Análisis e Interpretación: Dentro de la figura se puede verificar que un 24,63% de los encuestados se deja afectar por los imprevistos a menudo, siendo este porcentaje el representante de la mayoría de los encuestados, un 20,69% se ve afectado muy a menudo mientras que un 21,16% casi nunca se ve afectado también encontramos que

un 19,21% se ve afectado de vez en cuando a su vez podemos verificar que un 14,29% nunca se ve afectado por algún suceso inesperado; siendo este porcentaje la representación de la minoría de encuestados.

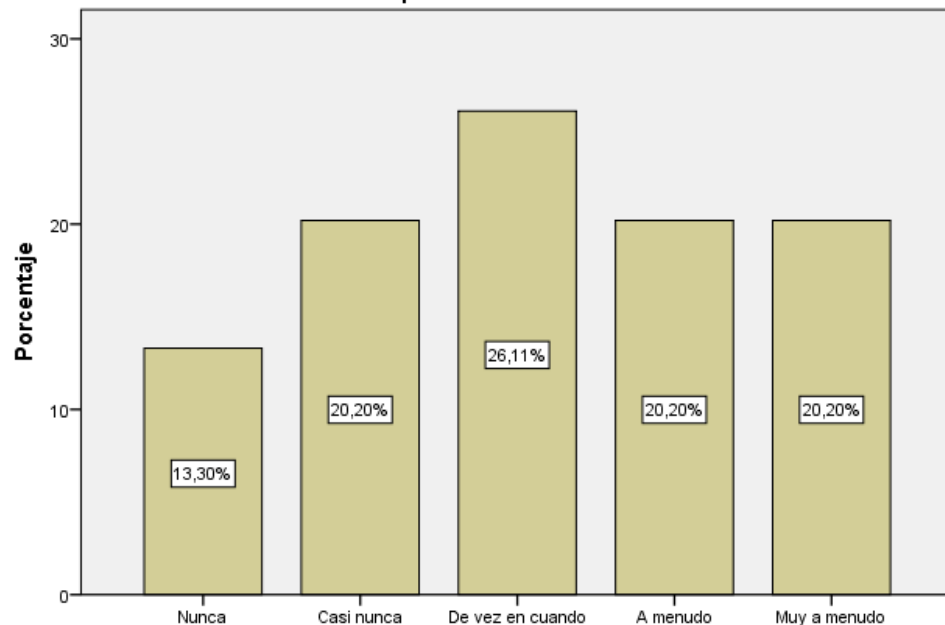
La figura en general muestra cierto grado de igualdad en cuanto a quienes se ven afectados y quienes no se ven afectados por los sucesos inesperados que puedan presentarse en cualquier situación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	13,3	13,3	13,3
Casi nunca	41	20,2	20,2	33,5
De vez en cuando	53	26,1	26,1	59,6
A menudo	41	20,2	20,2	79,8
Muy a menudo	41	20,2	20,2	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 28. Pregunta 2: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 4 Pregunta 2: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

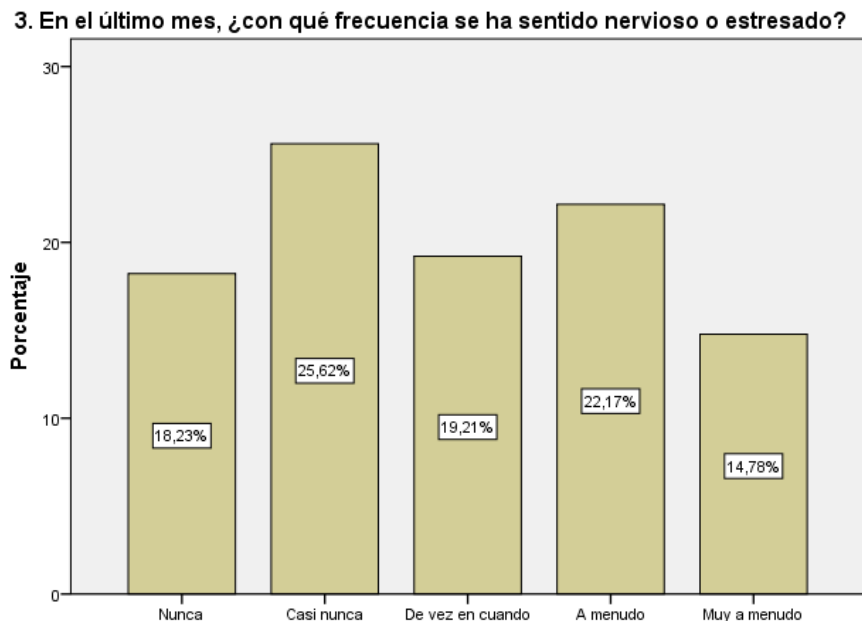
Análisis e Interpretación: El 26,11% de los encuestados dice que de vez en cuando se sienten incapaces de controlar las cosas importantes en su vida, mientras que el 13,30% nunca ha tenido esta sensación.

En base a frecuencia se puede ver que es muy recurrente en la población el tener la sensación que puede desembocar en estrés y otras afectaciones mayores que pueden afectar la salud de la persona.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	37	18,2	18,2	18,2
Casi nunca	52	25,6	25,6	43,8
De vez en cuando	39	19,2	19,2	63,1
A menudo	45	22,2	22,2	85,2
Muy a menudo	30	14,8	14,8	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 29. Pregunta 3: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 5 Pregunta 3: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?

Análisis e Interpretación: En esta pregunta visualizamos que el 25,62% de los encuestados dice que el último mes casi nunca se han sentido nerviosos o estresados, mientras que el 14,78% nos menciona que muy a menudo tiene estas emociones.

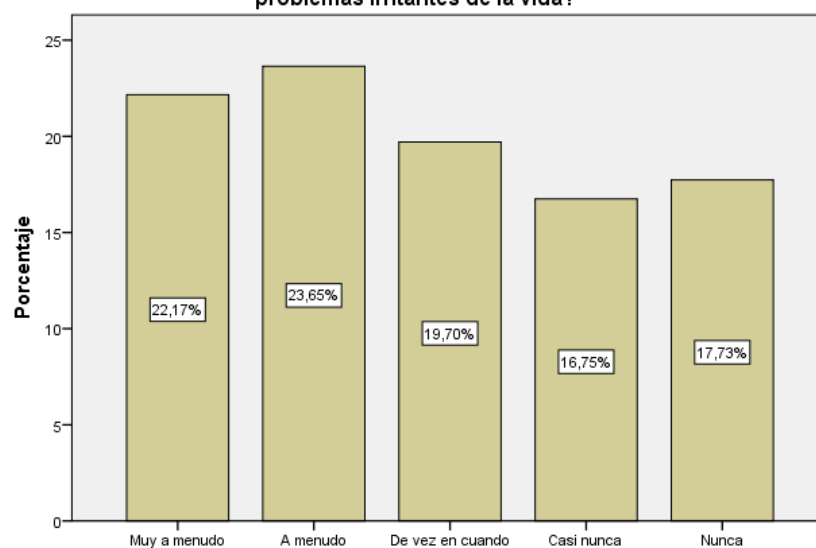
A pesar de que existen personas que dicen tener estrés o nerviosismo frecuentemente, tenemos en una mayoría que no experimenta esto frecuentemente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy a menudo	45	22,2	22,2	22,2
A menudo	48	23,6	23,6	45,8
De vez en cuando	40	19,7	19,7	65,5
Casi nunca	34	16,7	16,7	82,3
Nunca	36	17,7	17,7	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 30 Pregunta 4: En el último mes ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?

4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 6 Pregunta 4: En el último mes ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?

Análisis e Interpretación: El 23,65% de los encuestados dicen manejar con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida mientras que el 16,75% dice que casi nunca los maneja con éxito.

A pesar de decir que en su mayoría los encuestados dicen manejar exitosamente este tipo de problemas, existe una parte de esta población que no logra manejar estas

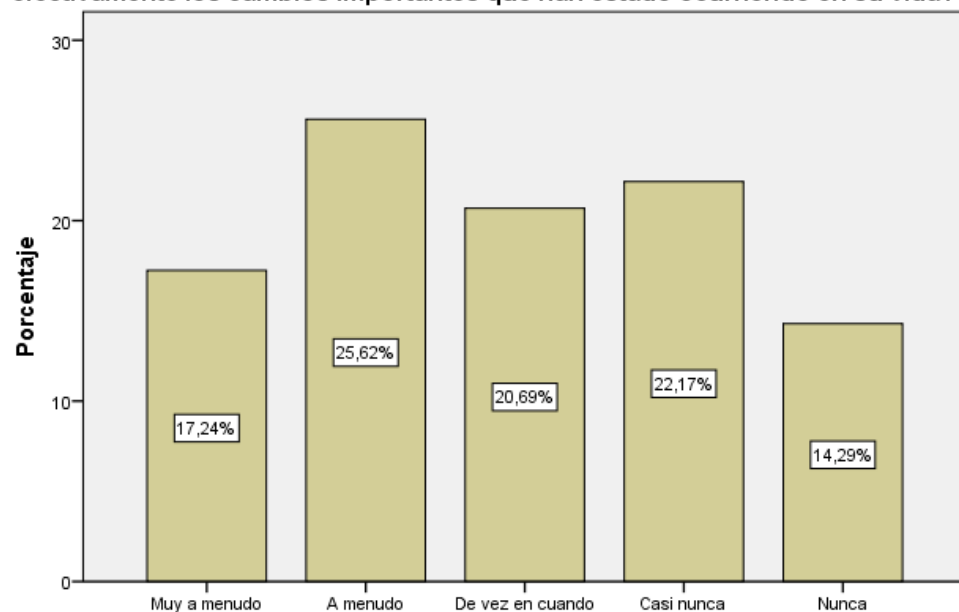
situaciones de la misma manera mismas que eventualmente pueden presentar dificultades en el desarrollo de sus actividades debido a esta falta de control.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos cuando	Muy a menudo	35	17,2	17,2
	A menudo	52	25,6	42,9
	De vez en cuando	42	20,7	63,5
	Casi nunca	45	22,2	85,7
	Nunca	29	14,3	100,0
	Total	203	100,0	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 31. Pregunta 5: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?

5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 7 Pregunta 5: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?

Análisis e Interpretación: El 25,62% de la población nos dice que en el último mes a menudo ha sentido que afronta efectivamente los cambios importantes que le ocurren en la vida, mientras que el 14,29% nos dice que nunca ha logrado afrontar de forma efectiva los cambios importantes que se generan en la vida.

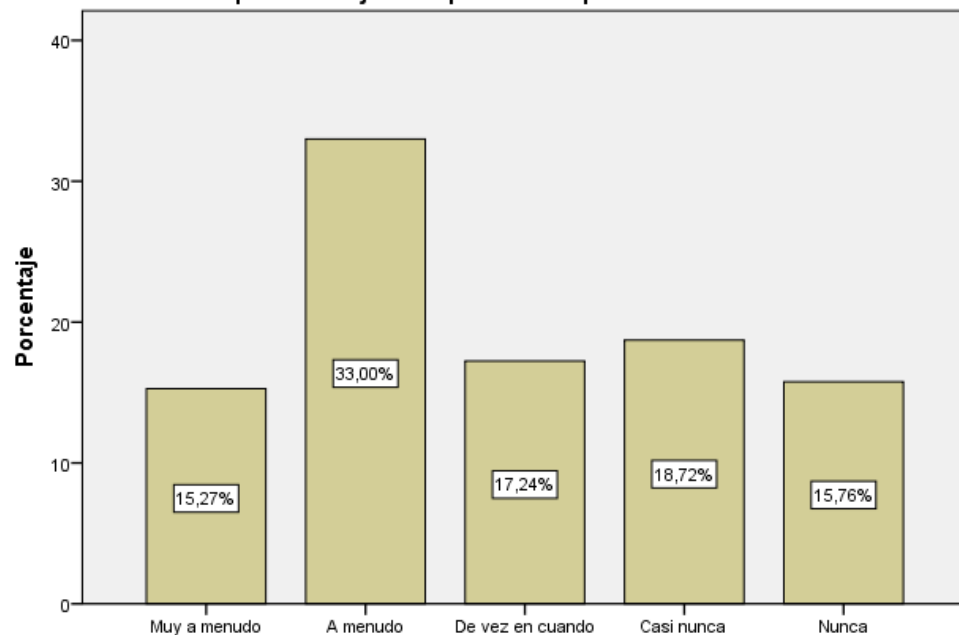
En base a esto, las personas en su mayoría logran afrontar los cambios de una manera adecuada, y aunque la minoría son quienes no logran afrontar estos cambios debemos tener en cuenta que los márgenes no son muy amplios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy a menudo	31	15,3	15,3	15,3
A menudo	67	33,0	33,0	48,3
De vez en cuando	35	17,2	17,2	65,5
Casi nunca	38	18,7	18,7	84,2
Nunca	32	15,8	15,8	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 32. Pregunta 6: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 8. Pregunta 6: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

Análisis e Interpretación: El 33% de la población del estudio a menudo está segura de la capacidad que tienen para manejar sus problemas personales acompañados del 15,27% que lo hace muy a menudo y se encontró un 15,76% que nunca tiene la seguridad de la capacidad de manejar problemas personales.

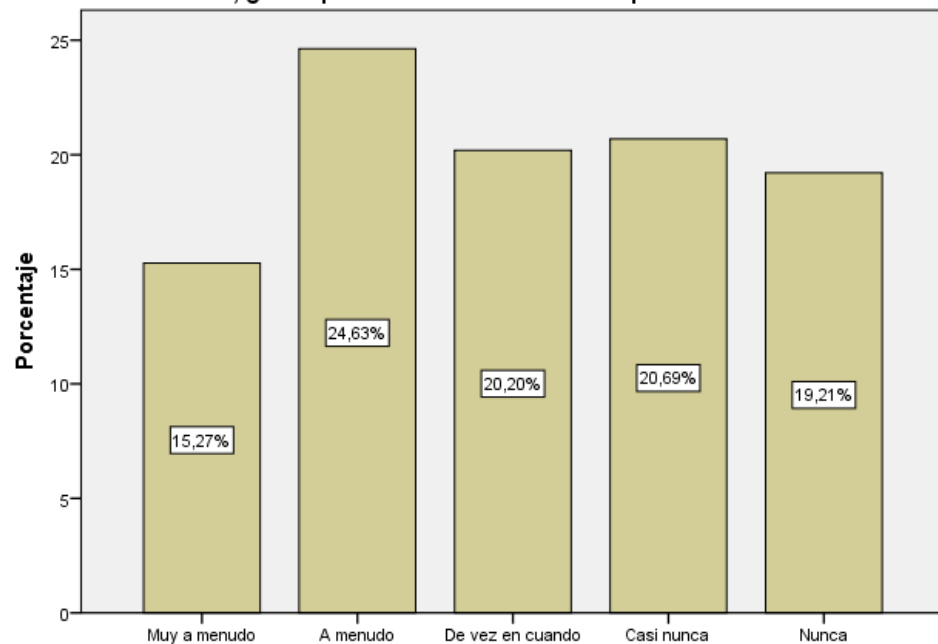
La población encuestada nos deja ver que actúan mejor ante los problemas personales, que ante las situaciones imprevistas como se evidencio en preguntas anteriores. El margen entre las personas seguras de su capacidad y las que no están seguras es amplio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy a menudo	31	15,3	15,3	15,3
A menudo	50	24,6	24,6	39,9
De vez en cuando	41	20,2	20,2	60,1
Casi nunca	42	20,7	20,7	80,8
Nunca	39	19,2	19,2	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 33. Pregunta 7: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 9. Pregunta 7: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Análisis e Interpretación: El 24,63% de las personas encuestadas dicen que a menudo las cosas le van bien acompañados del 15,27% que nos dice que muy a menudo le va bien, mientras que el 20,69% mencionan que casi nunca les va bien acompañados del 19,21% que menciona que nunca les va bien.

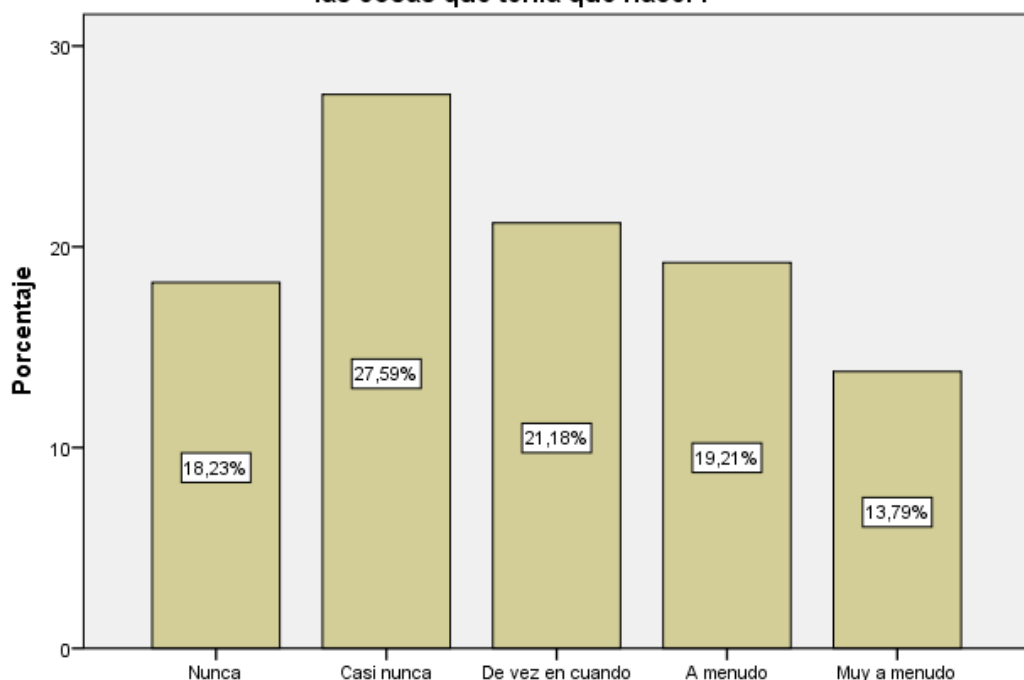
Esta figura evidencia un nivel bastante similar en cuanto a quienes dicen que les va bien y quienes dicen que no.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	37	18,2	18,2	18,2
Casi nunca	56	27,6	27,6	45,8
De vez en cuando	43	21,2	21,2	67,0
Válidos A menudo	39	19,2	19,2	86,2
Muy a menudo	28	13,8	13,8	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 34. Pregunta 8: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?

8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 10. Pregunta 8: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?

Análisis e Interpretación: El 27,59% de los encuestados da a saber que casi nunca han sentido que no podían afrontar las cosas que deben hacer mientras que un 13,79% dice que muy a menudo no lo puede afrontar.

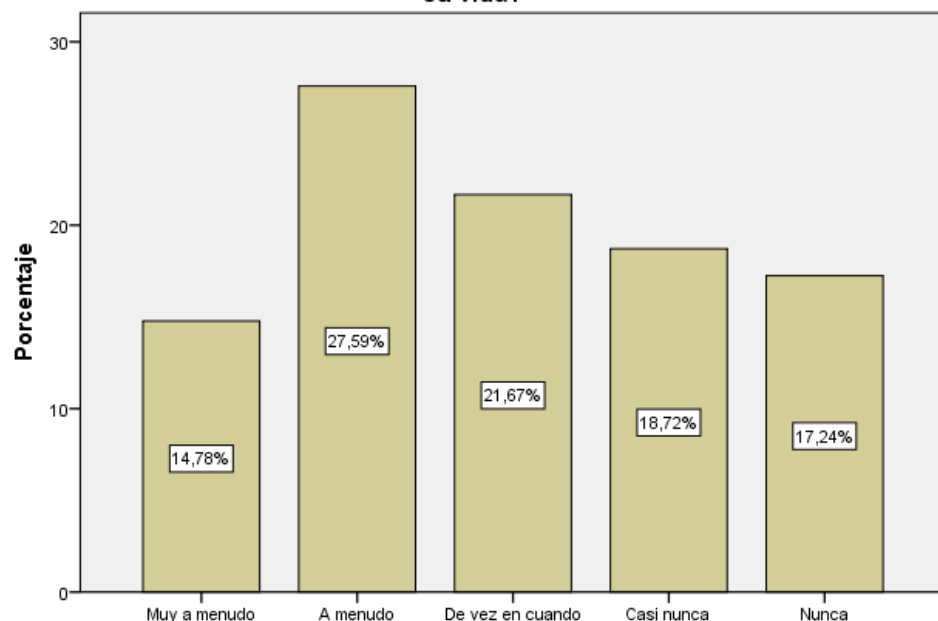
Los resultados obtenidos siguen mostrando que es la mayoría quienes por lo general no se ven afectados por las diversas circunstancias que pueden ocasionar estrés, o algún grado de desespero.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy a menudo	30	14,8	14,8	14,8
A menudo	56	27,6	27,6	42,4
De vez en cuando	44	21,7	21,7	64,0
Casi nunca	38	18,7	18,7	82,8
Nunca	35	17,2	17,2	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 35. Pregunta 9: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 11. Pregunta 9: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?

Análisis e Interpretación: el 27,59% de los encuestados ha podido controlar las dificultades de su vida a menudo este grupo está acompañado del 14,78% que las controla muy a menudo, mientras que el 17,24% de los encuestados nos indican que nunca logran controlar estas dificultades.

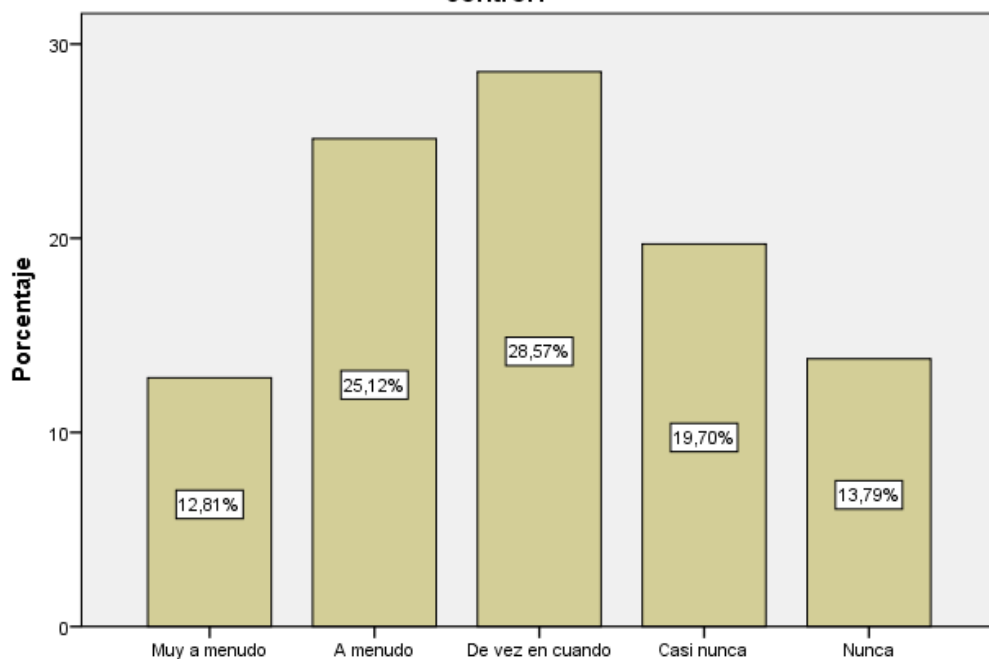
La frecuencia con la cual los sujetos de estudios dicen controlar las dificultades en su vida; en su mayoría es favorable, con esto seguimos constatando que el personal administrativo en gran parte reacciona de forma adecuada ante situaciones que puedan generar estrés.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy a menudo	26	12,8	12,8	12,8
A menudo	51	25,1	25,1	37,9
De vez en cuando	58	28,6	28,6	66,5
Casi nunca	40	19,7	19,7	86,2
Nunca	28	13,8	13,8	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 36. Pregunta 10: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?

10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 12. Pregunta 10: En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?

Análisis e Interpretación: el 28,57% de los encuestados responde que de vez en cuando siente que tiene todo bajo control y el 12,81% menciona que tiene todo bajo control muy a menudo.

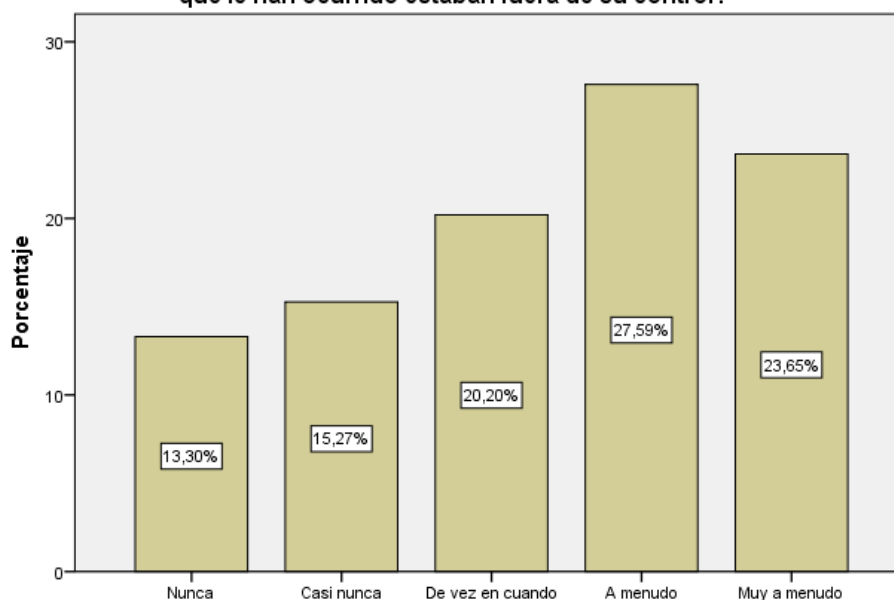
Aunque existe un pequeño margen que muestra a la mayoría teniendo todo bajo control con mayor frecuencia, se debe tener presente que la diferencia es poca con aquellos que mencionan que casi nunca o nunca tienen todo bajo control.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	13,3	13,3	13,3
Casi nunca	31	15,3	15,3	28,6
De vez en cuando	41	20,2	20,2	48,8
A menudo	56	27,6	27,6	76,4
Muy a menudo	48	23,6	23,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 37. Pregunta 11: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 13. Pregunta 11: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?

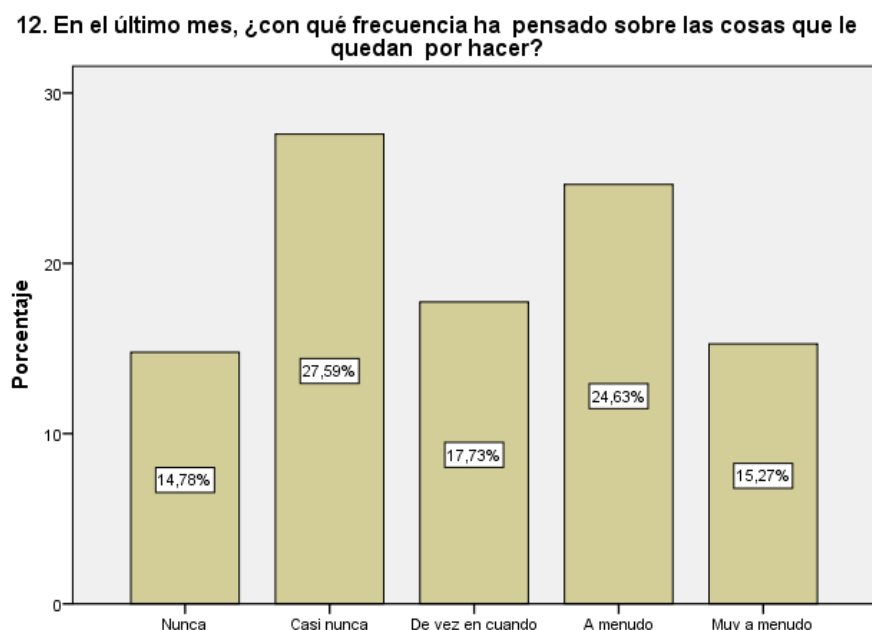
Análisis e Interpretación: el 27,59% de los encuestados dice sentir enfado cuando suceden cosas que no están bajo su control, mientras que el 13,30% de ellos dice nunca enfadarse ante estas circunstancias

podemos evidenciar que en su gran mayoría los sujetos de estudio muestran enfado cuando ocurren cosas que están fuera de su control, aunque existe su minoría que menciona que nunca o casi nunca se descontrola en este tipo de situaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	14,8	14,8	14,8
Casi nunca	56	27,6	27,6	42,4
De vez en cuando	36	17,7	17,7	60,1
A menudo	50	24,6	24,6	84,7
Muy a menudo	31	15,3	15,3	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 38. Pregunta 12: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 14. Pregunta 12: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?

Análisis e Interpretación: el 27,59% de la población encuestada menciona que casi nunca piensa en las cosas pendientes por hacer, está acompañada de 14,78% que dice nunca recordarlo por otro lado tenemos el 24,63% que nos dice que a menudo piensa

sobre las actividades que le faltan por hacer de igual forma acompañado por el 15,27% que muy a menudo piensa en las actividades que tienen pendientes.

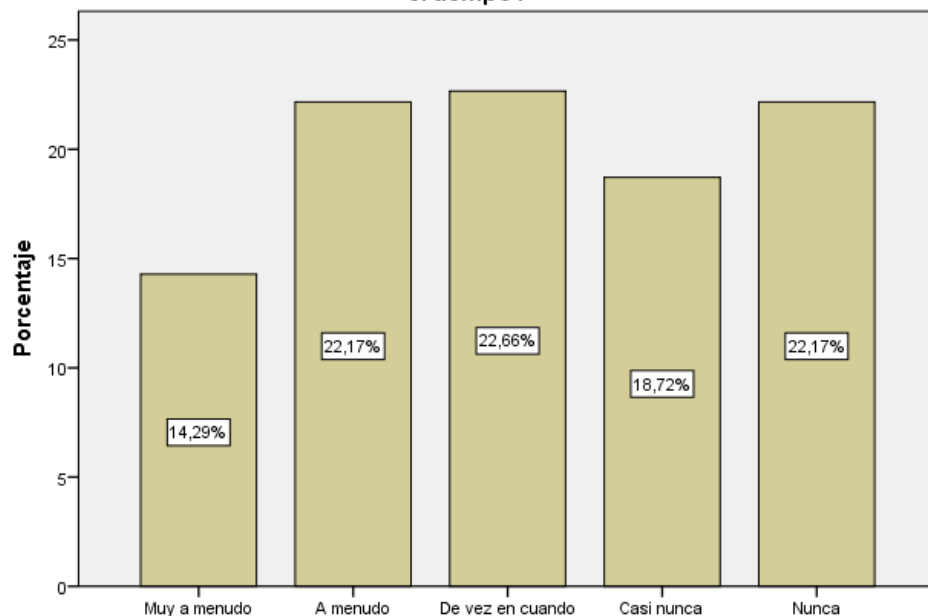
En esta figura se puede ver que está casi a la par el número de personas que piensan en lo pendiente con aquellas que no le dan importancia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy a menudo	29	14,3	14,3	14,3
A menudo	45	22,2	22,2	36,5
De vez en cuando	46	22,7	22,7	59,1
Casi nunca	38	18,7	18,7	77,8
Nunca	45	22,2	22,2	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 39. Pregunta 13: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

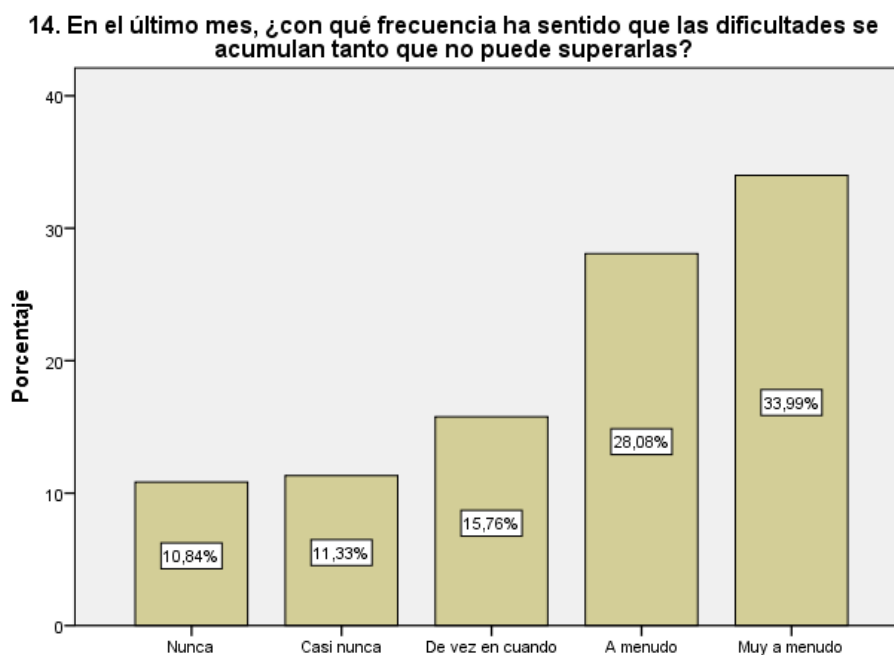
Figura 15. Pregunta 13: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?

Análisis e Interpretación: el 22,66% de los encuestados nos dice que debes en cuando puede controlar la forma de pasar el tiempo, un 14,29% dice que la controla muy a menudo muy importante a tener en cuenta es que el 22,17% dice que casi nunca tiene el control sobre la forma en la que pasa el tiempo y el 18,72% casi nunca lo logra.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	10,8	10,8	10,8
Casi nunca	23	11,3	11,3	22,2
De vez en cuando	32	15,8	15,8	37,9
A menudo	57	28,1	28,1	66,0
Muy a menudo	69	34,0	34,0	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 40. Pregunta 14: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan, tanto que no puede superarlas?



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 16. Pregunta 14: En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan, tanto que no puede superarlas?

Análisis e Interpretación: el 33,99% de los encuestados nos dice que muy a menudo sienten que las dificultades se acumulan de tal forma que no pueden soportarlo, mientras que un 10,84% menciona que nunca ha sentido que los problemas se acumulen hasta un punto de no aguantarlos más.

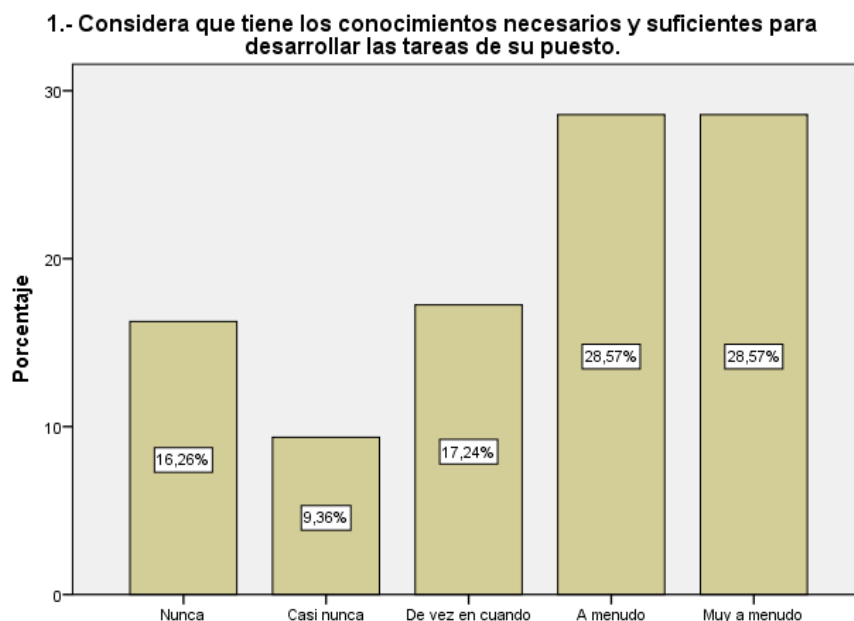
Aquí podemos apreciar una diferencia bastante amplia entre los puntos que se consideraron ya que en esta pregunta una gran mayoría tiene el sentimiento de dificultad ante la acumulación de problemas, la diferencia es notoria.

Evaluación de Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	33	16,3	16,3	16,3
Casi nunca	19	9,4	9,4	25,6
De vez en cuando	35	17,2	17,2	42,9
Válidos A menudo	58	28,6	28,6	71,4
Muy a menudo	58	28,6	28,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 41. Pregunta 1: Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

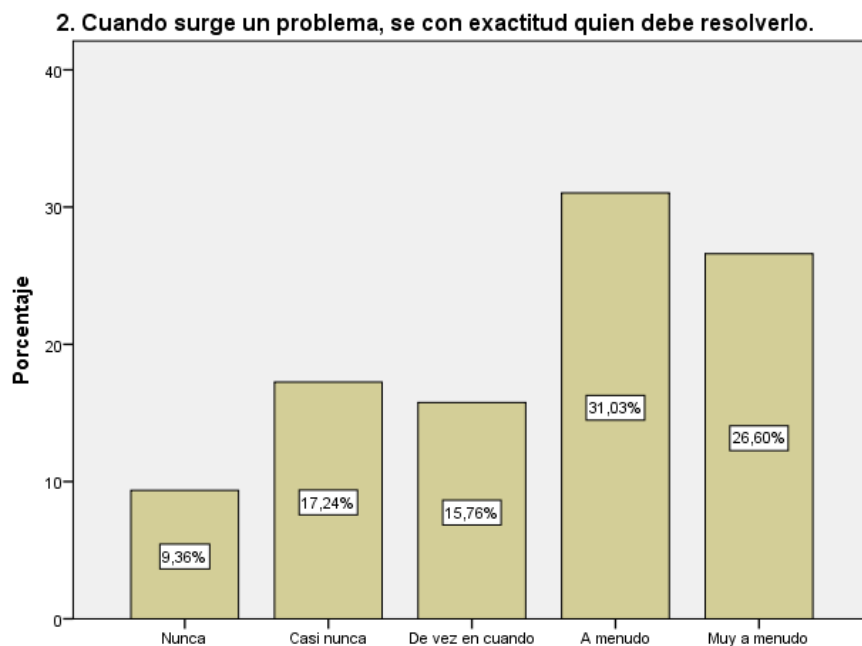
Figura 17. Pregunta 1: Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto.

Análisis e Interpretación: el 28,57% de los encuestados nos indican que muy a menudo consideran tener los conocimiento adecuados y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto, un 28,57% nos indica que a menudo lo considera, un 17,24% dice que de vez en cuando lo considera, un 9,36% nos menciona que casi nunca lo considera y el 16,26% nos dice que nunca considera tener el conocimiento adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	9,4	9,4	9,4
Casi nunca	35	17,2	17,2	26,6
De vez en cuando	32	15,8	15,8	42,4
Válidos A menudo	63	31,0	31,0	73,4
Muy a menudo	54	26,6	26,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 42. Pregunta 2: Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 18. Pregunta 2: Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo

Análisis e Interpretación: el 31,03% de los encuestados responden que a menudo saben con exactitud quien debe resolver un problema dentro del trabajo en situación de que surgiera uno, y un 9,36% nos dice que nunca saben quién debe resolver los problemas cuando surgen.

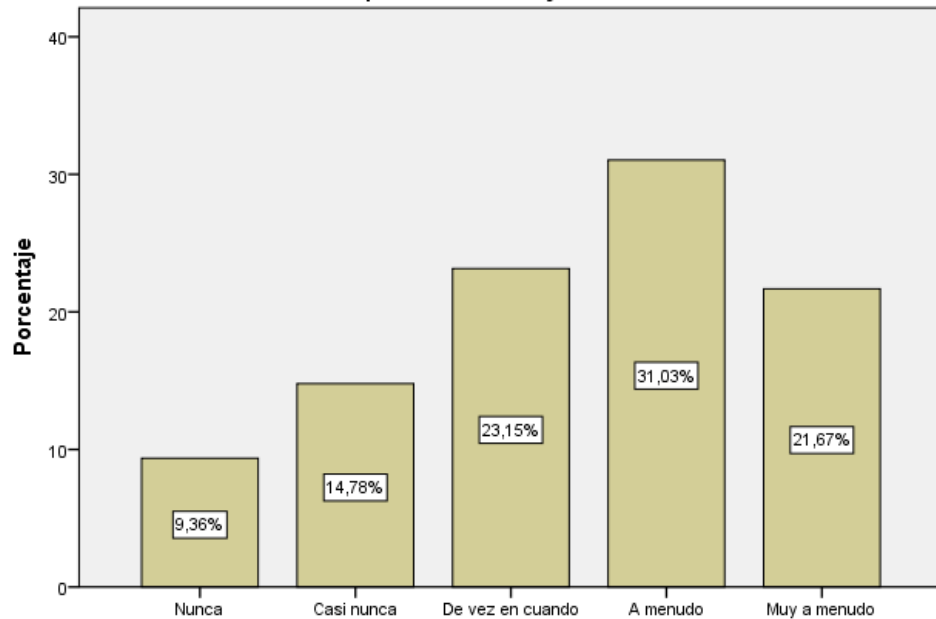
Aquí podemos apreciar que en su mayoría las personas saben a quién acudir cuando se suscitan inconveniente en el ámbito laboral, pero se debería instruir a todo el personal para que tengan claro a quien acudir.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	19	9,4	9,4	9,4
Casi nunca	30	14,8	14,8	24,1
De vez en cuando	47	23,2	23,2	47,3
Válidos				
A menudo	63	31,0	31,0	78,3
Muy a menudo	44	21,7	21,7	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 43. Pregunta 3: Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo.

3. Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 19. Pregunta 3: Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo.

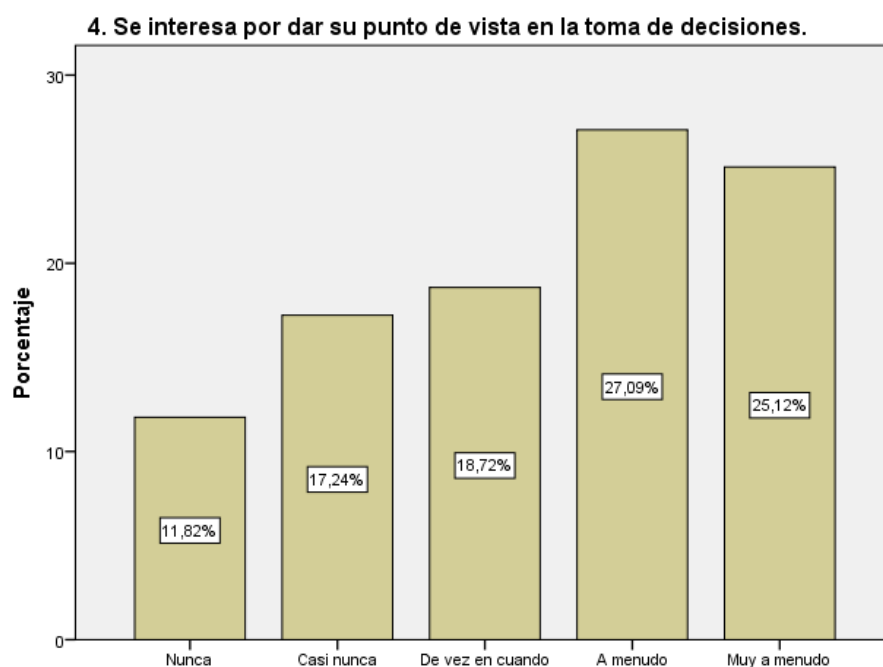
Análisis e Interpretación: el 31,03% de las personas encuestadas nos mencionan que a menudo les es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a u puesto de trabajo y está estrechamente asociado con los que lo hacen muy a menudo, por otro lado, el 9,36% menciona que nunca es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas al puesto de trabajo.

Lo que nos da a entender la figura es que en su mayoría las personas del estudio conocen de los procesos a manearse dentro de sus distintas actividades mientras que la minoría no lo entiende y esto podría ocasionar inconvenientes en la fluides de las distintas actividades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	24	11,8	11,8	11,8
Casi nunca	35	17,2	17,2	29,1
De vez en cuando	38	18,7	18,7	47,8
A menudo	55	27,1	27,1	74,9
Muy a menudo	51	25,1	25,1	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 44. Pregunta 4: Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 20. Pregunta 4: Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones.

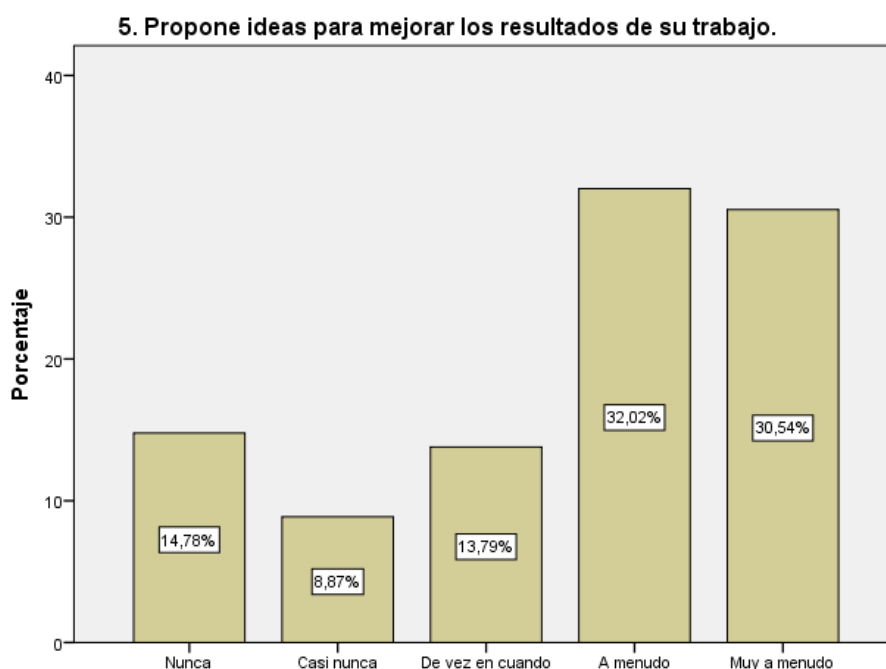
Análisis e Interpretación: se puede apreciar que el 27,09% de los encuestados a menudo se interesan por dar su punto de vista en la toma de decisiones, mientras que un 11,82% nunca lo hace.

La mayoría de los encuestados indica que les interesa dar su opinión en la toma de decisiones, mientras que en menor porcentaje no sienten el interés de hacerlo, no es una cuestión que afecte directamente el desempeño laboral pero la razón del porqué de este accionar si lo podría ser.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	30	14,8	14,8	14,8
Casi nunca	18	8,9	8,9	23,6
De vez en cuando	28	13,8	13,8	37,4
A menudo	65	32,0	32,0	69,5
Muy a menudo	62	30,5	30,5	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 45. Pregunta 5: Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 21. Pregunta 5: Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo.

Análisis e Interpretación: el 32,02% de los encuestados nos dice que a menudo propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo seguido de cerca por un 30,54% que mencionan que lo hacen muy a menudo, mientras el 14,78% de los encuestados nos dice que nunca lo hacen.

Mediante la figura podemos decir que existe una apertura que permite que el personal se manifieste lo que es muy adecuado para generar un ambiente de trabajo óptimo para el personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	28	13,8	13,8	28,1
De vez en cuando	42	20,7	20,7	48,8
A menudo	54	26,6	26,6	75,4
Muy a menudo	50	24,6	24,6	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 46. Pregunta 6: Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 22. Pregunta 6: Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos.

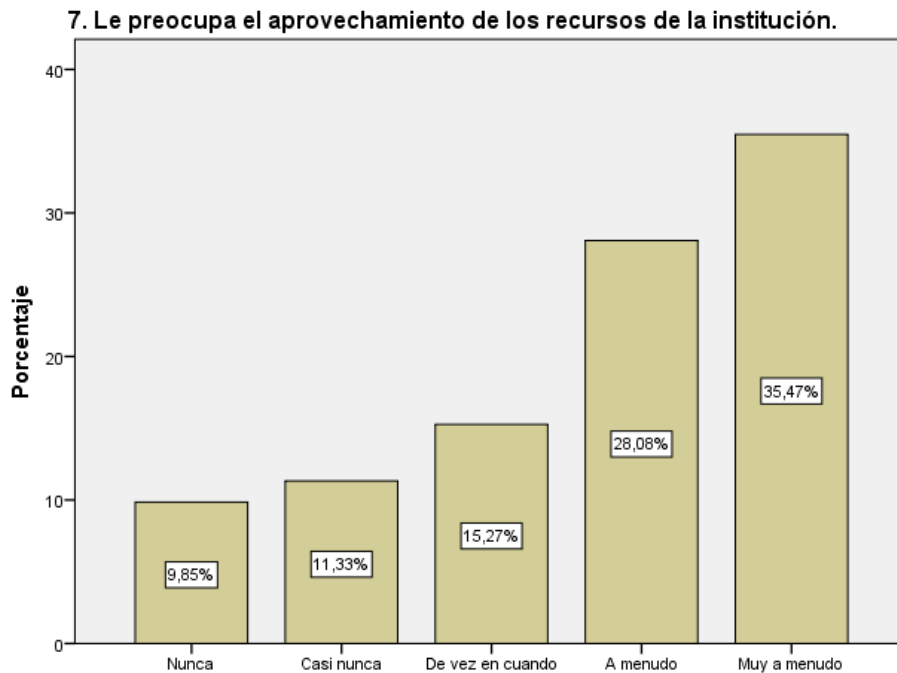
Análisis e Interpretación: el 26,60% de los encuestados nos menciona que a menudo planifica y organiza el trabajo para alcanzar objetivos acompañado del 24,63% que lo hace a menudo, también encontramos un 20,69% que lo hace debes en cuando, tenemos también un 13,79% que casi nunca planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos y un 14,29% que nunca lo hace.

La figura nos indica que a pesar de ser una minoría existe personal que no denota interés en planificar, situación que dentro de un área administrativa genera inconvenientes, por otro lado, como algo positivo tenemos a una mayoría que si lo hace.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	9,9	9,9	9,9
Casi nunca	23	11,3	11,3	21,2
De vez en cuando	31	15,3	15,3	36,5
A menudo	57	28,1	28,1	64,5
Muy a menudo	72	35,5	35,5	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 47. Pregunta 7: Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la institución



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 23. Pregunta 7: Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la institución.

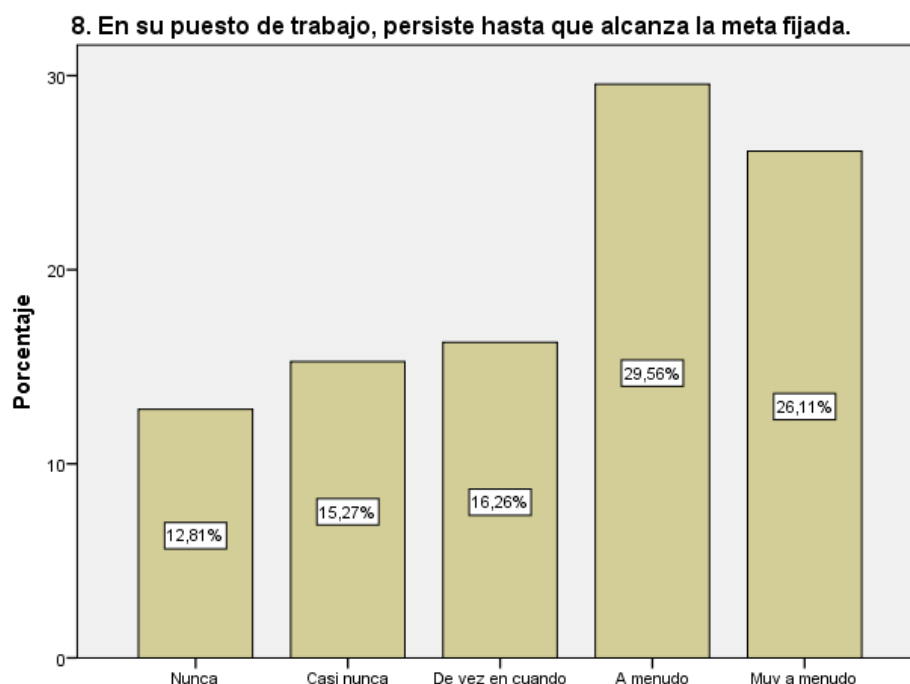
Análisis e Interpretación: un 35,47% de los encuestados nos indican que muy a menudo se preocupan por el aprovechamiento de los recursos de la institución mientras que el 9,85% no le preocupa.

En su gran mayoría las personas encuestadas se preocupan por la optimización de recursos y aunque el margen sea un poco amplio con respecto de quienes no lo hacen se deben tener en cuenta para poder incentivar a que lo hagan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	12,8	12,8	12,8
Casi nunca	31	15,3	15,3	28,1
De vez en cuando	33	16,3	16,3	44,3
A menudo	60	29,6	29,6	73,9
Muy a menudo	53	26,1	26,1	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 48. Pregunta 8: En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 24. Pregunta 8: En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada.

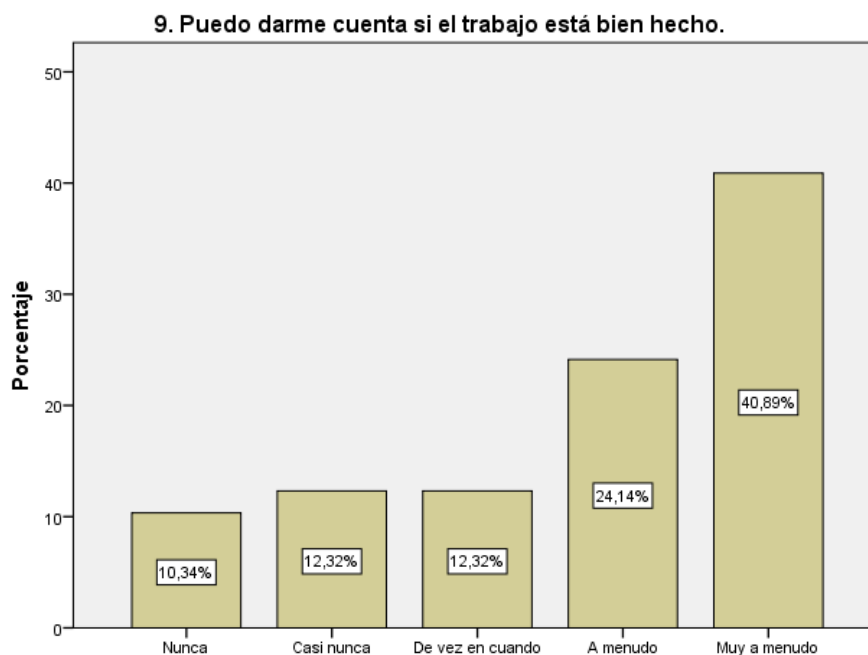
Análisis e Interpretación: el 29,56% de los encuestados mencionan que a menudo persisten en su puesto de trabajo hasta alcanzar la meta fijada, al igual que el 26,11% que dice que lo hace muy a menudo, mientras que el 12,81% dice que nunca lo hace.

Se puede apreciar que existe compromiso para la realización del trabajo en la mayoría del personal encuestado, se debe trabajar en aquellos que no se sienten de la misma forma para lograr optimizar la eficiencia y la eficacia en el desarrollo de la actividad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	10,3	10,3	10,3
Casi nunca	25	12,3	12,3	22,7
De vez en cuando	25	12,3	12,3	35,0
Válidos				
A menudo	49	24,1	24,1	59,1
Muy a menudo	83	40,9	40,9	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 49. Pregunta 9: Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho.



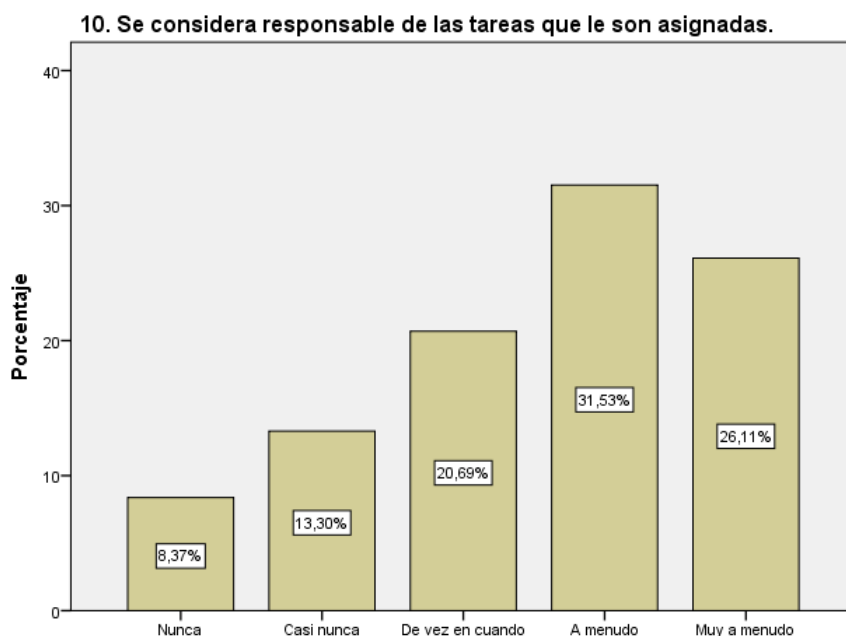
Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 25. Pregunta 9: Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho.

Análisis e Interpretación: el 40,89% d ellos encuestados dicen darse cuenta de si el trabajo está bien hecho mientras que el 10,34% nos indica que no lo puede hacer, es una situación que maneja un margen amplio de distancia y nos indica que la mayoría tiene un conocimiento de su actividad mismo que le permite identificar la calidad del trabajo, aunque existe una minoría que no lo hace el análisis general es bastante bueno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	8,4	8,4	8,4
Casi nunca	27	13,3	13,3	21,7
De vez en cuando	42	20,7	20,7	42,4
A menudo	64	31,5	31,5	73,9
Muy a menudo	53	26,1	26,1	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.
Tabla 50. Pregunta 10: Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.
Figura 26. Pregunta 10: Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.

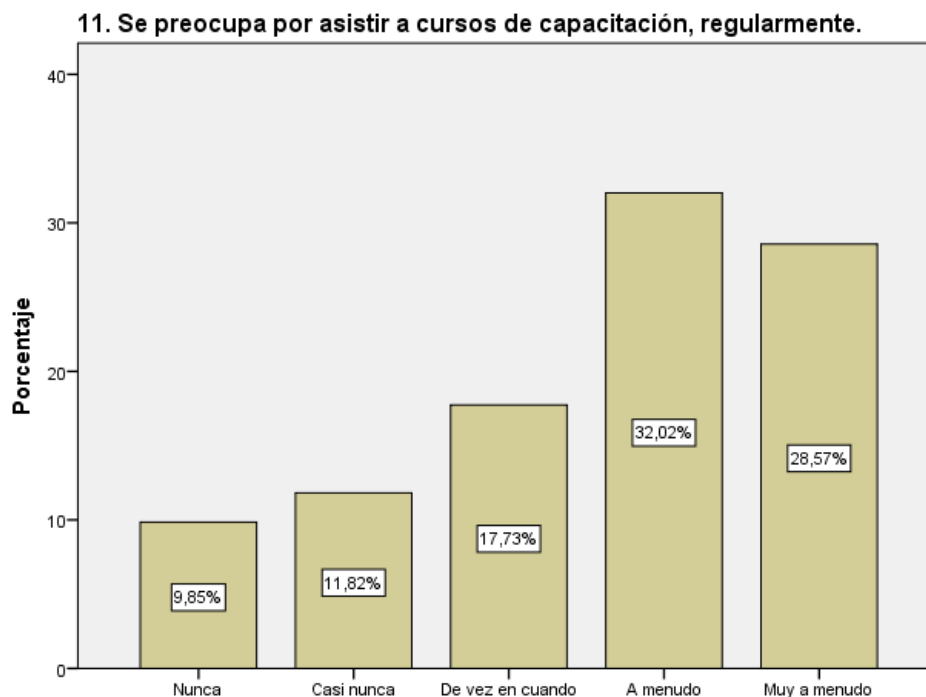
Análisis e Interpretación: el 31,53% de los encuestados dicen que a menudo se consideran responsables de las tareas que les asignan, mientras que el 8,37% dice nunca considerarlo, estos índices nos hacen ver que la mayoría de las personas encuestadas tienen compromiso con la actividad que realizan sienten la responsabilidad de realizarlas de la manera adecuada mientras que en una minoría no se consideran responsables de las actividades que realizan situación que debe cambiar pues por más mínimo que sea el porcentaje es necesario que se puedan responsabilizar por el trabajo que desempeñan.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	9,9	9,9	9,9
Casi nunca	24	11,8	11,8	21,7
Válidos De vez en cuando	36	17,7	17,7	39,4
A menudo	65	32,0	32,0	71,4

Muy a menudo	58	28,6	28,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 51. Pregunta 11: Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 27. Pregunta 11: Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente.

Análisis e Interpretación: un 32,02% nos indica que a menudo se preocupa por asistir a cursos de capacitación acompañado del 28,57% que lo hace muy a menudo, mientras que un 9,85% nunca lo hace.

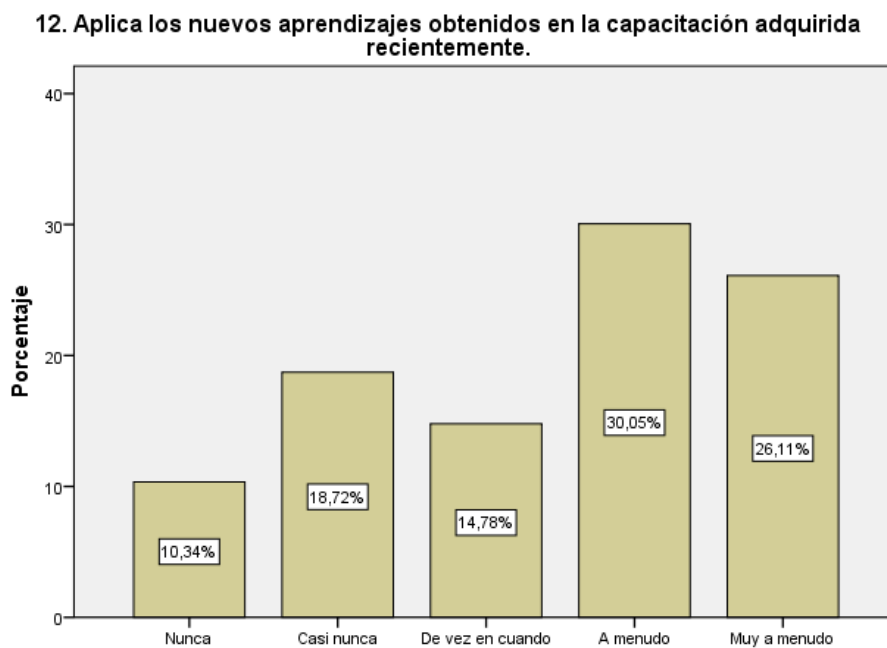
Como se puede apreciar la mayoría de los participantes del estudio recurren a capacitarse de manera constante lo que es muy favorable tanto para la institución como para el desarrollo personal de cada uno.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	21	10,3	10,3
	Casi nunca	38	18,7	29,1
	De vez en cuando	30	14,8	43,8
	A menudo	66	32,6	76,4

A menudo	61	30,0	30,0	73,9
Muy a menudo	53	26,1	26,1	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 52. Pregunta 12: Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 28. Pregunta 12: Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente.

Análisis e Interpretación: el 30,05% de los encuestados nos menciona que a menudo aplica los conocimientos adquiridos en capacitaciones mientras que un 10,34% dice que nunca los aplica.

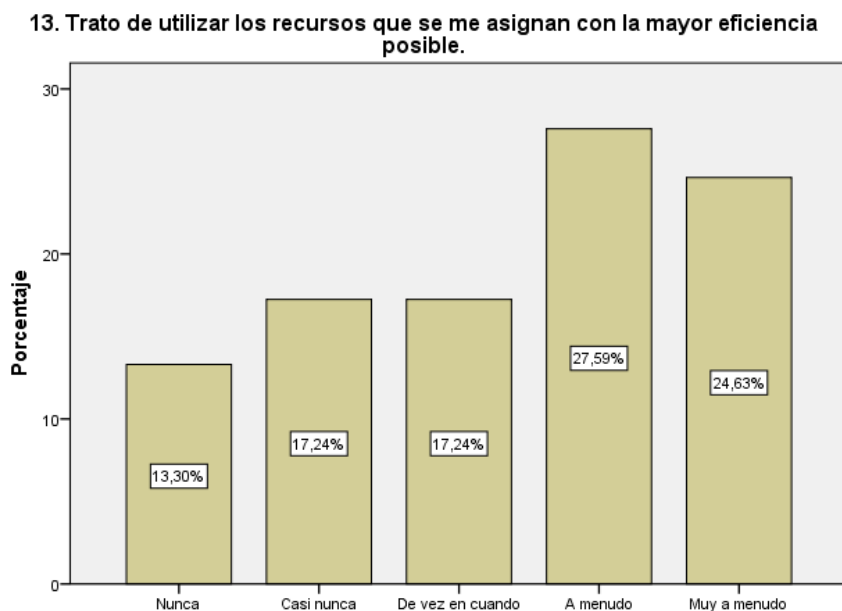
Dentro de estos datos dentro de la pregunta anterior y la presente podemos ver que, aunque en su gran mayoría se capacitan constantemente al momento de aplicar los conocimientos el porcentaje se reduce lo que puede indicar que las capacitaciones.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	27	13,3	13,3
	Casi nunca	35	17,2	30,5
	De vez en cuando	35	17,2	47,8
	A menudo	61	30,0	77,8

A menudo	56	27,6	27,6	75,4
Muy a menudo	50	24,6	24,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 53. Pregunta 13: Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 29. Pregunta 13: Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible.

Análisis e Interpretación: el 27,59% de los encuestados dicen que a menudo tratan de utilizar los recursos que se les asigna con la mayor eficiencia posible, acompañados del 24,63% que dicen que lo hacen muy a menudo, tenemos un 17,24 % que lo hace de vez en cuando y con el mismo porcentaje aquellos que casi nunca lo hacen también encontramos un 13,30% que nunca optimiza los recursos que les asignan. Por tanto, existen ocasiones donde los empleados no emplean de manera adecuada los insumos otorgados por la empresa.

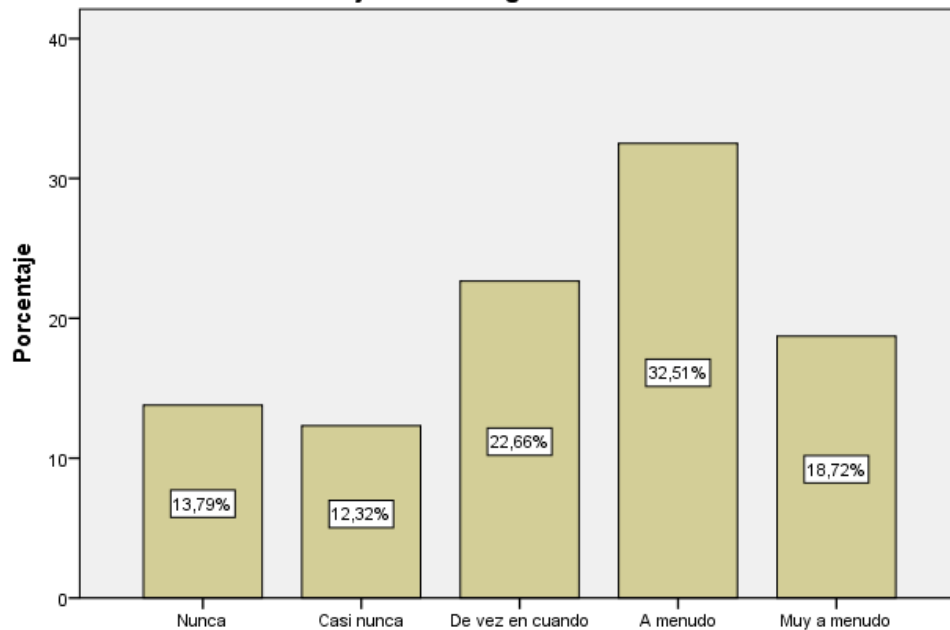
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	28	13,8	13,8
	Casi nunca	25	12,3	26,1

De vez en cuando	46	22,7	22,7	48,8
A menudo	66	32,5	32,5	81,3
Muy a menudo	38	18,7	18,7	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 54. Pregunta 14: Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización

14. Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 30. Pregunta 14: Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización

Análisis e Interpretación: el 32,51% de los encuestados a menudo se siente motivado para lograr resultados que contribuyan al desarrollo de la organización, mientras que un 13,79% nunca siente esta motivación.

La figura es clara al señalar que existe una pequeña mayoría que siente esta motivación, y un porcentaje muy cercano que por alguna razón no la tiene.

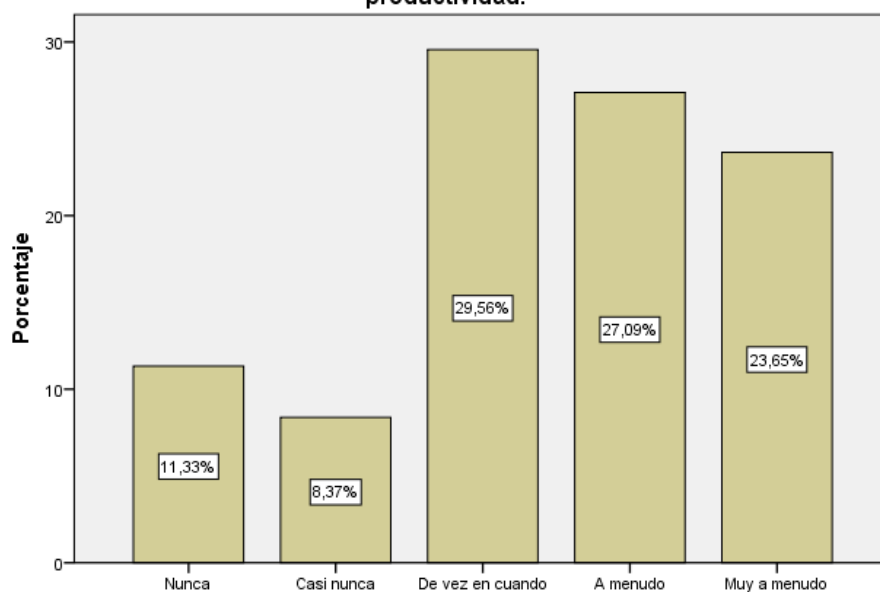
Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

	Nunca	23	11,3	11,3	11,3
	Casi nunca	17	8,4	8,4	19,7
	De vez en cuando	60	29,6	29,6	49,3
Válidos	A menudo	55	27,1	27,1	76,4
	Muy a menudo	48	23,6	23,6	100,0
	Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 55. Pregunta 15: Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional, para mejorar su productividad

15. Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional, para mejorar su productividad.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 31. Pregunta 15: Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional, para mejorar su productividad.

Análisis e Interpretación: el 29,56% de los encuestados de vez en cuando el aprovecha las oportunidades del desarrollo profesional para mejorar su productividad, el 27,09% lo hace a menudo y el 23,65% lo hace muy a menudo, mientras que en menor porcentaje encontramos a aquellos que no lo hacen nunca representando el 11,33% de los encuestados, y aquellos que lo hacen casi nunca en un 8,37%.

Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
------------	------------	-------------------	----------------------

Nunca	22	10,8	10,8	10,8
Casi nunca	24	11,8	11,8	22,7
De vez en cuando	44	21,7	21,7	44,3
Válidos				
A menudo	61	30,0	30,0	74,4
Muy a menudo	52	25,6	25,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 56. Pregunta 16: Mis compañeros de trabajo valoran mi iniciativa para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 32. Pregunta 16: Mis compañeros de trabajo valoran mi iniciativa para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo

Análisis e Interpretación: el 30,05% de los encuestados mencionan que a menudo sienten que sus compañeros valoran la iniciativa para realizar las tareas de su propio puesto de trabajo, acompañado del 25,62% que lo siente muy a menudo por otro lado encontramos que el 11,82% casi nunca tiene esta sensación y un 10,84% que nunca la tiene.

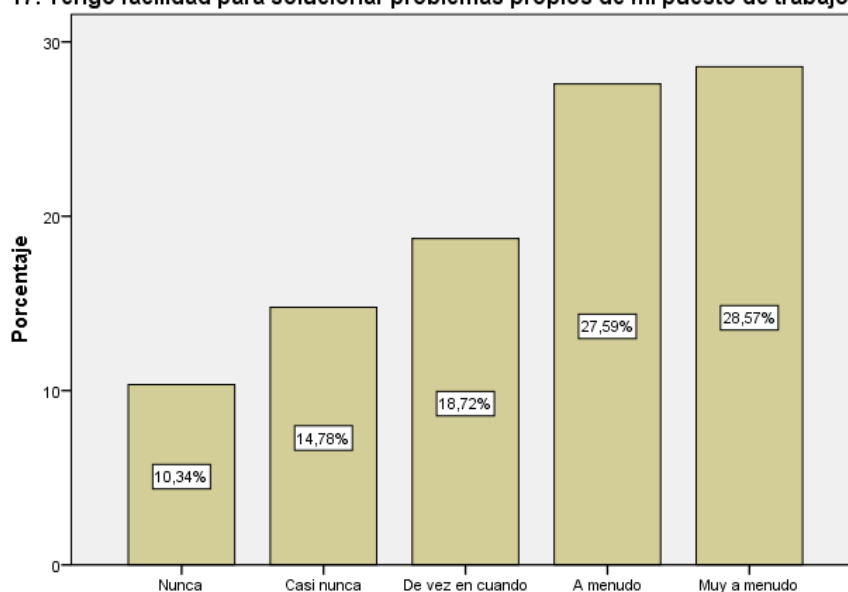
Podemos apreciar que existe un buen porcentaje de personas que no sienten que sus compañeros de trabajo valoren los esfuerzos que realizan, y aunque en su gran mayoría si lo sienten se debe atender a aquellos que no para lograr obtener un excelente ambiente, para el 100% del personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	10,3	10,3	10,3
Casi nunca	30	14,8	14,8	25,1
De vez en cuando	38	18,7	18,7	43,8
Válidos A menudo	56	27,6	27,6	71,4
Muy a menudo	58	28,6	28,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 57. Pregunta 17: Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo

17. Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 33. Pregunta 17: Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo

Análisis e Interpretación: El 28,57% de los encuestados mencionan que muy a menudo tienen facilidad para solucionar los problemas que pueden presentarse en el puesto de trabajo; acompañado del 27,59% que lo hace a menudo, un 18,72% que lo logra de vez en cuando, encontramos también un 14,78% que casi nunca tiene esta facilidad, y un 10,34% que nunca tiene la facilidad para resolver problemas en su puesto de trabajo.

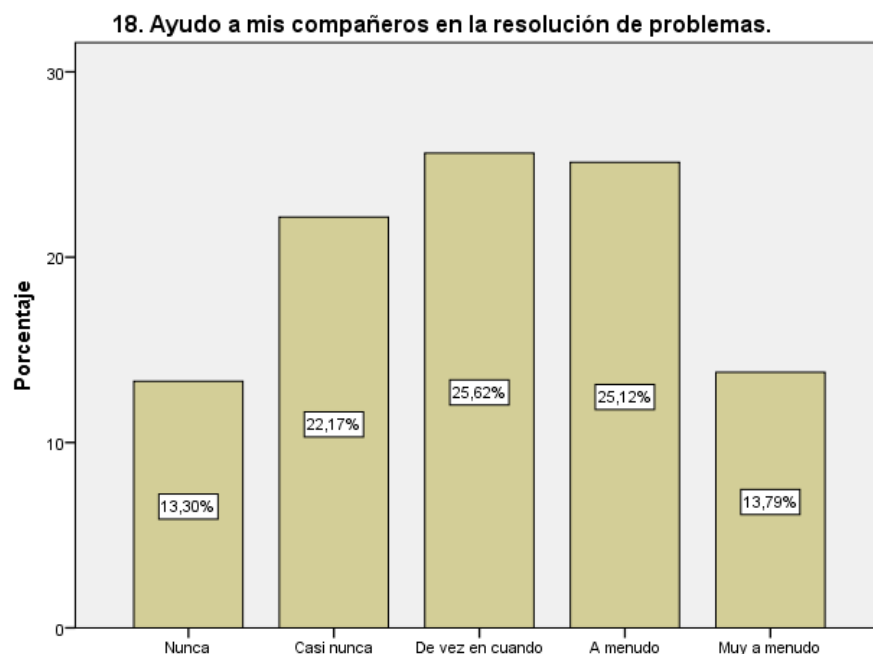
Se puede apreciar que dentro de las actividades de cada puesto en general las personas reaccionan de buena manera y responden ante diferentes circunstancias lo que organizacionalmente es muy bueno, pero siempre se deberá estar pendiente de aquellos

grupos que mantienen inconvenientes para lograr generar estrategias que les permitan estar y sentirse al nivel de los demás.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	27	13,3	13,3	13,3
Casi nunca	45	22,2	22,2	35,5
De vez en cuando	52	25,6	25,6	61,1
A menudo	51	25,1	25,1	86,2
Muy a menudo	28	13,8	13,8	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 58. Pregunta 18: Ayudo a mis compañeros en la resolución de problemas



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 34. Pregunta 18: Ayudo a mis compañeros en la resolución de problemas

Análisis e Interpretación: el 25,62% de los encuestados nos dice que debes en cuando ayudan a sus compañeros en la resolución de problemas, mientras que un 13,30% nunca lo hacen.

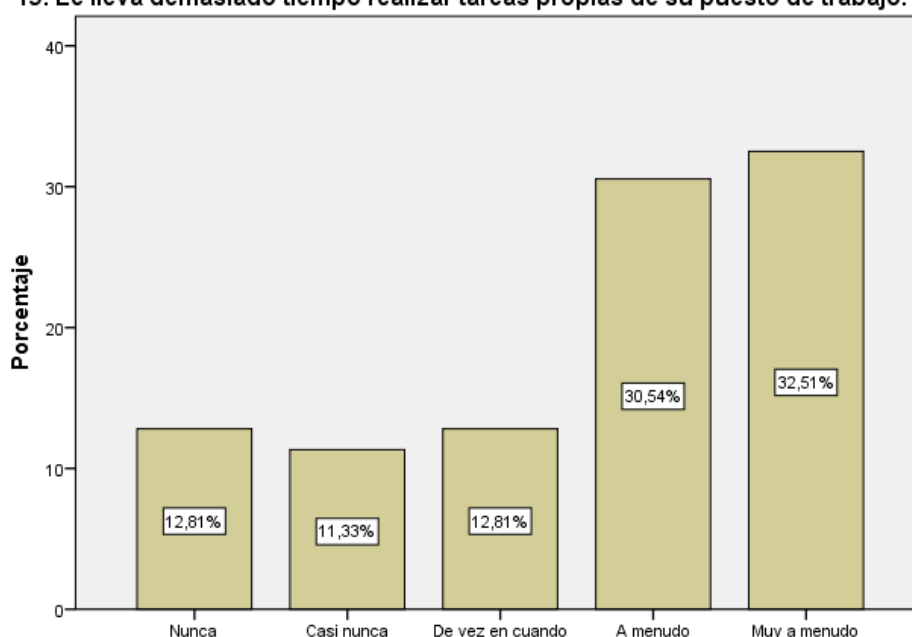
La figura nos muestra que a pesar de que en su mayoría exista ese compañerismo por ayudar a los compañeros existe una cantidad de personas que no lo hace que prefieren cerrarse a la idea de ayudar desarrollar su trabajo y no enfocarse en las de los demás.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	12,8	12,8	12,8
Casi nunca	23	11,3	11,3	24,1
De vez en cuando	26	12,8	12,8	36,9
Válidos A menudo	62	30,5	30,5	67,5
Muy a menudo	66	32,5	32,5	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 59. Pregunta 19: Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo.

19. Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 35. Pregunta 19: Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo.

Análisis e Interpretación: el 32,51% de los encuestados dice que muy a menudo le lleva demasiado tiempo realizar las actividades propias de su trabajo, seguido de un 30,54% que a menudo también le lleva demasiado tiempo, al otro lado encontramos un 11,33% de encuestados que nos dicen que casi nunca les toma demasiado tiempo y un 12,81% que nunca le toma demasiado tiempo el realizar las actividades de su puesto de trabajo,

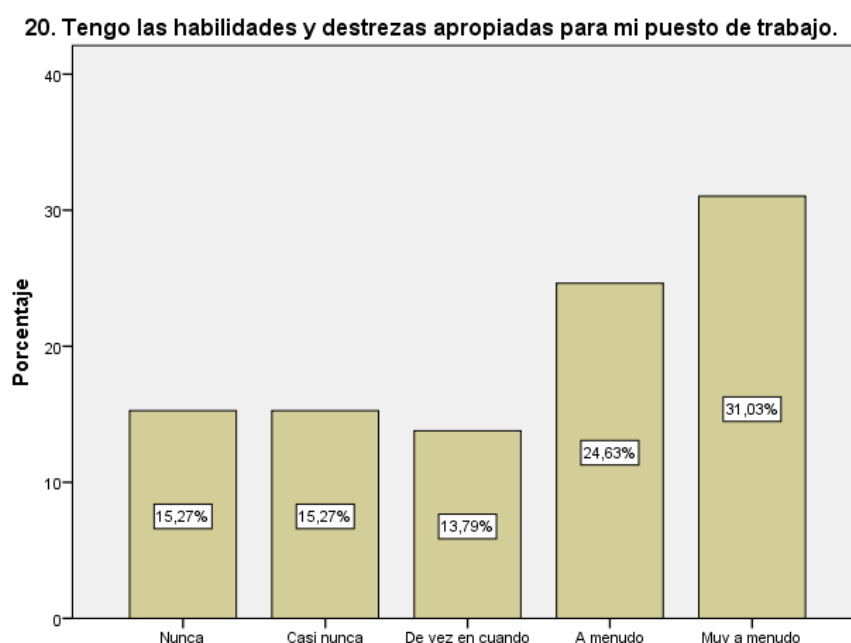
Aquí podemos apreciar que en su gran mayoría sienten que las actividades que los puestos de trabajo mantienen conllevan mucho tiempo, mientras que la minoría siente

las actividades no conllevan demasiado tiempo, esto podría depender de los cargos que cada uno mantiene.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	15,3	15,3	15,3
Casi nunca	31	15,3	15,3	30,5
De vez en cuando	28	13,8	13,8	44,3
A menudo	50	24,6	24,6	69,0
Muy a menudo	63	31,0	31,0	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 60. Pregunta 20: Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 36. Pregunta 20: Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo.

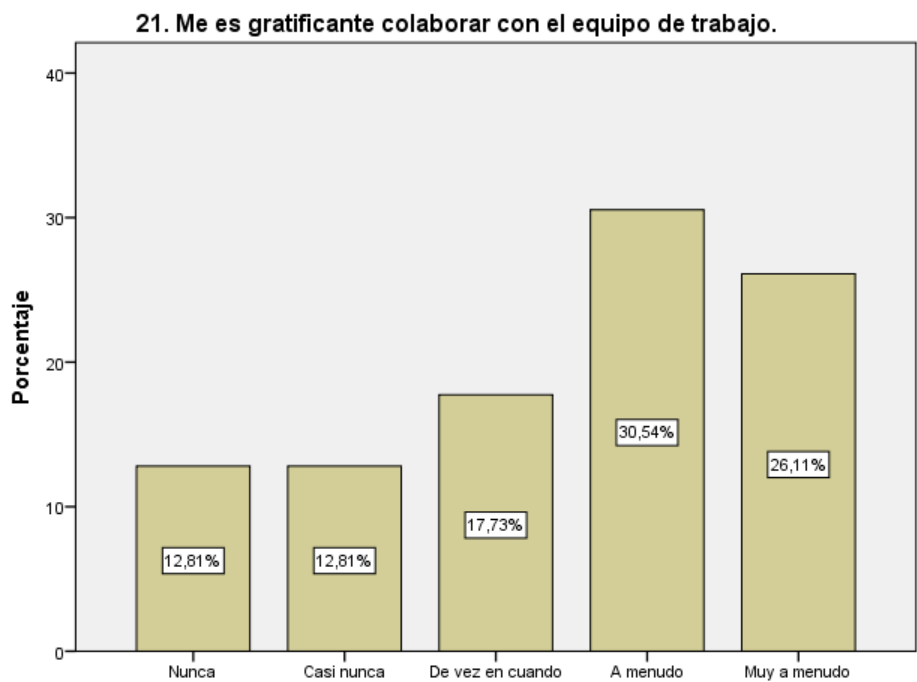
Análisis e interpretación: el 31,03% de los encuestados nos dice que muy a menudo sienten que tienen las destrezas adecuadas para el puesto de trabajo, mientras que el 13,79% dice tenerlas de vez en cuando.

Nuevamente por una pequeña diferencia la mayoría siente que tiene las habilidades adecuadas para el puesto de trabajo mientras que la otra parte no lo considera de esta forma, podría ser cuestión de percepción personal o quizá requieren de capacitaciones que les ayuden a sentirse más seguros en su puesto de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	26	12,8	12,8	12,8
Casi nunca	26	12,8	12,8	25,6
De vez en cuando	36	17,7	17,7	43,3
A menudo	62	30,5	30,5	73,9
Muy a menudo	53	26,1	26,1	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 61. Pregunta 21: Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 37. Pregunta 21: Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo

Análisis e Interpretación: el 30,54% a menudo siente que es gratificante colaborar con el equipo de trabajo mientras que un 12,81% considera que nunca lo es.

Al mirar la figura podemos ver que la mayoría se siente bien al trabajar en equipo, mientras que por otro lado está aquel grupo que no lo considera gratificante de manera frecuente.

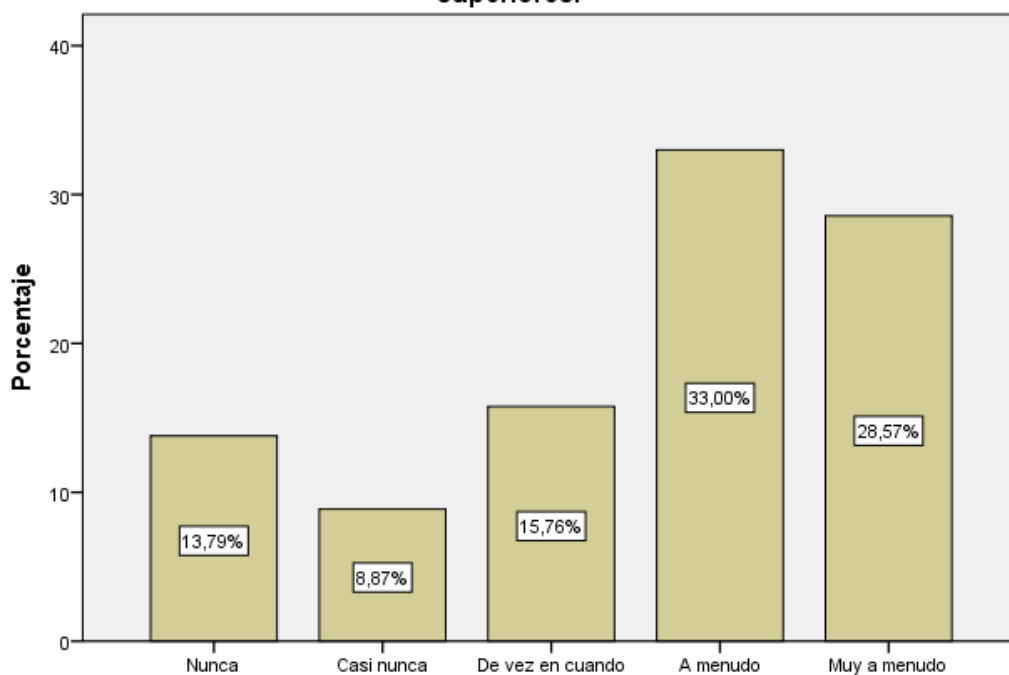
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	13,8	13,8	13,8
Casi nunca	18	8,9	8,9	22,7
De vez en cuando	32	15,8	15,8	38,4
A menudo	67	33,0	33,0	71,4
Muy a menudo	58	28,6	28,6	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Válidos

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 62. Pregunta 22: Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores.

22. Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 38. Pregunta 22: Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores.

Análisis e Interpretación: el 33% considera que a menudo promueve un grado de colaboración y entusiasmo con sus compañeros y superiores, mientras que un 8,87% considera que casi nunca lo hace.

En su mayoría los encuestados tienen esta percepción positiva de sí mismos, mientras que la minoría no lo considera así.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	27	13,3	13,3
	Casi nunca	24	11,8	25,1
	De vez en cuando	34	16,7	41,9
	A menudo	61	30,0	71,9
	Muy a menudo	57	28,1	100,0
	Total	203	100,0	100,0

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 63. Pregunta 23: Comparto la misión y objetivos de la organización.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

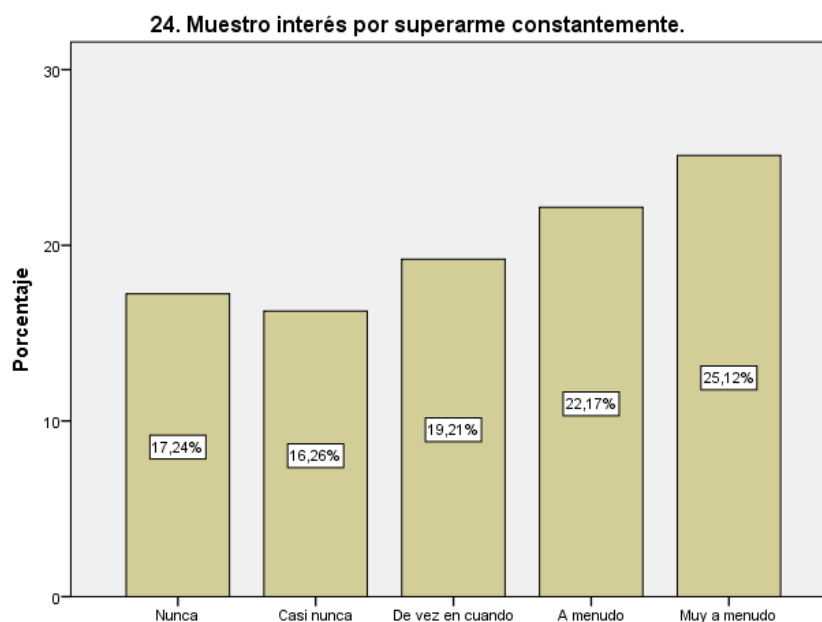
Figura 39. Pregunta 23: Comparto la misión y objetivos de la organización.

Análisis e Interpretación: el 30,05% a menudo comparte la misión y los objetivos de la organización, mientras que un 28,08% lo hace muy a menudo, un 11,82% casi nunca lo hace y un 13,30% nunca comparte la misión y objetivos con la empresa, esta podría ser la constante que incide en que los grupos minoristas que se vienen observando no logren afianzarse a la organización, ya que al no compartir la esencia es la misma, no logran tener ese énfasis para el desarrollo de sus actividades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	35	17,2	17,2	17,2
Casi nunca	33	16,3	16,3	33,5
De vez en cuando	39	19,2	19,2	52,7
A menudo	45	22,2	22,2	74,9
Muy a menudo	51	25,1	25,1	100,0
Válidos Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 64. Pregunta 24: Muestro interés por superarme constantemente.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 40. Pregunta 24: Muestro interés por superarme constantemente.

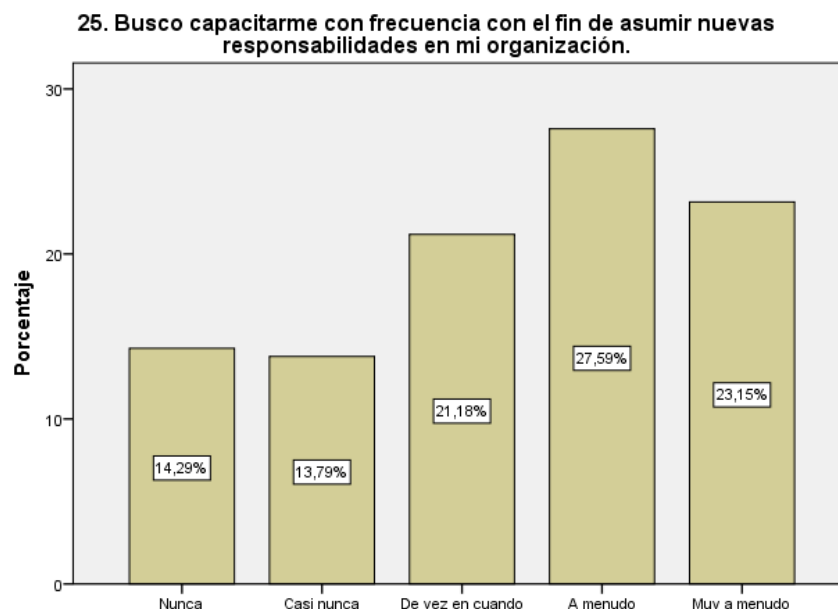
Análisis e Interpretación: el 25,12% de los encuestados muy a menudo muestra interés por superarse constantemente, mientras que un 16,26% casi nunca lo hace.

Mantenemos una diferencia de 8,86% entre el punto más alto y el punto más bajo, la figura nos muestra evidentemente una casi paridad entre quienes tienen el interés de superarse constantemente y quienes no tienen este interés.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	28	13,8	13,8	28,1
De vez en cuando	43	21,2	21,2	49,3
A menudo	56	27,6	27,6	76,8
Muy a menudo	47	23,2	23,2	100,0
Total	203	100,0	100,0	

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 65. Pregunta 25: Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización.



Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Figura 41. Pregunta 25: Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización.

Análisis e Interpretación: el 27,59% de los encuestados a menudo busca capacitarse para adquirir nuevas responsabilidades dentro de la organización, del otro extremo encontramos que a un 13,79% casi nunca lo busca.

La figura evidencia que en mayoría los encuestados buscan desarrollarse crecer y puede asumirse que el crecimiento lo ven dentro de la misma organización, mientras

que el grupo minorista no lo hace de esta forma, no busca el crecimiento en si o no lo busca para con la organización.

4.3 Prueba de hipótesis

Antes de poder realizar una prueba de hipótesis se debe comprobar el supuesto de normalidad y como la muestra del estudio es de 203 se aplica la prueba de normalidad e Kolgomorov Smirnov (K-S), en las Tabla 66 Desempeño laboral y estrés Tabla 67 y Tabla 68, se evidencia un K-S menor que 0,05 para cada variable que comprende el estudio, por lo tanto los datos no cumplen con el supuesto de normalidad y se procede a analizar los datos con pruebas no paramétricas, además al tratarse de variables categóricas de tipo ordinal se aplica la prueba de chi-cuadrado y se analiza la correlación de la variables mediante la prueba de correlación de Spearman.

Se plantean las siguientes hipótesis de la investigación:

H₀= El estrés NO tiene el potencial de afectar el manejo laboral del personal administrativo de las instituciones de educación superior.

H₁= El estrés tiene el potencial de afectar el manejo laboral del personal administrativo de las instituciones de educación superior.

Variables	N =203 n	N =203 %	Normalidad K-S	Pruebas de chi- cuadrado	Rho de Spearman
Desempeño laboral	Bajo	3	1,5	0,00	
	Medio	135	66,5		
	Alto	65	32,0		
Estrés percibido	De vez en cuando está estresado	12	5,9	0,016	0,089
	A menudo está estresado	94	46,3		
	Muy a menudo está estresado	97	47,8		

Nota: Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 66 Desempeño laboral y estrés

Análisis e Interpretación: En la Tabla 66 Desempeño laboral y estrésse evidencia que el nivel de significancia es menor que el estadístico de prueba por lo tanto si existe una relación estadísticamente significativa entre el desempeño laboral y el estrés en los sujetos de estudio. Por tanto, el estrés puede ser un factor que incida en el desempeño del trabajo dado la sintomatología que conlleva la presencia de esta sintomatología como cansancio, dolores de cabeza, tensión muscular, irritabilidad, problemas de concentración, atención y memoria, sumado a la presencia de conflictos interpersonales, los cuales interfieren en un su rendimiento laboral al no permitir el cumplimiento de metas y productividad.

Además, se observa que el desempeño laboral es alto en un 32%, medio en un 66,5% y bajo en 1,5% lo que nos indica que en la organización existe un desempeño laboral bastante aceptable, acorde a las actividades requeridas dentro de su puesto de trabajo. Se puede inferir que cuenta con factores favorecedores de un buen desempeño laboral, como podría ser el clima y ambiente de trabajo.

Estos datos discrepan con la investigación de Soto (2018) al encontrar en el personal administrativo un desempeño laboral deficiente en un 17,5%, regular 58,8% y bueno en un 23,8%. Existe mayor porcentaje de insatisfacción en la organización a diferencia de los resultados del presente estudio. En cambio, el estudio de Delgado et al. (2020) denota una predominancia en la categoría regular (39,8%), valor inferior a la investigación actual.

En cuanto al estrés se observa que los sujetos de estudio se estresan muy a menudo en un 47,8% se estresan a menudo en un 46,3% y se estresan de vez en cuando en un 5,9%. Se puede apreciar que el personal administrativo muestra niveles considerables de estrés posiblemente por la carga de tareas a realizar, cumplimiento de metas, demandas excesivas de trabajo, suministros de oficinas insuficientes que afectan la realización de sus actividades dentro del entorno laboral.

Datos que superan a los hallados por Onofre (2021), demostrando que los trabajadores de la Dirección de Talento Humano muestran un nivel bajo de estrés (47%), medio (37%) y Alto (16%).

En cuanto a la correlación existente entre el estrés y el desempeño laboral se evidencia una correlación prácticamente nula, en cambio para chi cuadrado si existe dependencia entre los datos.

Estos datos se asemejan con la investigación de Pruna (2017) quien empleó la prueba Chi Cuadrado para determinar la relación entre ambas variables cuyo valor es 258,82 ubicado fuera de la zona de aceptación, de modo que rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa: el estrés incide en el desempeño laboral del personal administrativo.

Así mismo se evidencia en la investigación de Cisneros (2019) empleó chi cuadrado para la asociación entre las dos variables $X^2c = 173.32$ está fuera de la región de aceptación, estableciendo que el estrés laboral tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores.

En cambio, Pruna (2017) empleó Rho de Spearman (0.168; $p > 0,05$) aceptando la hipótesis nula: el bajo desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad de San Andrés está ocasionado por estrés. Al igual que el estudio de Delgado et al. (2020) cuyos resultados denotaron un coeficiente de correlación de Spearman de -0.688 ($p = 0,000$) indicando una alta correlación significativa e inversa entre el estrés y desempeño laboral.

La variable desempeño laboral tiene seis dimensiones por lo tanto es importante evidenciar la relación de cada dimensión con el estrés de los sujetos de estudio dentro de la organización cuyos resultados se evidencia en la Tabla 67 Dimensiones del desempeño laboral relacionada con el Estrés percibido

Dimensiones del Desempeño laboral	Escala de medición	N =203 n	N =203 %	Normalidad K-S	Dimensiones del desempeño laboral relacionada con el Estrés percibido	
					Pruebas de chi-cuadrado	Rho de Spearman
Conocimiento del trabajo	Bajo	22	10,8	0,00	0,024	0,001
	Medio	120	59,1			
	Alto	61	30			
Calidad del trabajo	Bajo	21	10,3	0,00	0,051	-0,126
	Medio	122	60,1			
	Alto	60	29,6			
Responsabilidad	Bajo	28	13,8	0,00	0,04	-0,11
	Medio	127	62,6			
	Alto	48	23,6			
Productividad	Bajo	40	19,7	0,00	0,070	-0,048
	Medio	124	61,1			
	Alto	39	19,2			
Habilidad y destreza	Bajo	28	13,8	0,00	0,296	-0,058
	Medio	114	56,2			
	Alto	61	30,0			
Actitud hacia la organización	Bajo	33	16,3	0,00	0,049	-0,099
	Medio	107	52,7			
	Alto	63	31,0			

Nota. Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 67 Dimensiones del desempeño laboral relacionada con el Estrés percibido

Análisis e Interpretación: Los resultados de las dimensiones del desempeño laboral y su relación con el estrés percibido por los sujetos de estudio se observan en la Tabla 67, se observa que el conocimiento del trabajo que hace referencia a la comprensión y entendimiento de las tareas a ejecutar con sus respectivos procedimientos los cuales facilitan la adaptación y flexibilidad ante los cambios, permitiendo al empleado la resolución de conflictos, muestra un valor de chi cuadrado 0,024 y Rho de Spearman 0,001, hallando una predominancia en la escala de medición medio (59,1%). Una explicación tentativa es que el personal desconoce algunas de las actividades que debe desempeñar, las cuales son generadoras de estrés al no tener el conocimiento necesario para cumplir lo asignado.

La calidad del trabajo corresponde a una propiedad característica del trabajo elaborado que involucra términos de eficacia y eficiencia, se observa que muestra un valor para Chi Cuadrado de 0,051 y Rho de Spearman -0,126; y una prevalencia de nivel medio (60,1%). De igual forma, la calidad de trabajo del personal administrativo al encontrarse en niveles medios denota la necesidad de capacitación sobre la forma en la que se van a presentar los trabajos, además de seguimientos continuos para verificar el cumplimiento del trabajo.

En la dimensión responsabilidad, entendida como la capacidad del trabajador para emitir respuestas en cuanto al cumplimiento de su tarea en base a la disposición continua de prepararse y aprender en relación a las tareas de su puesto de trabajo existe una prevalencia del nivel medio en un 62,6%, además de chi cuadrado 0,04 y Rho de Spearman -0,11. El personal administrativo al tener responsabilidad media, hace pensar que existencias falencias en el cumplimiento de las tareas, sumado a la limitada capacitación y preparación que permite cumplir con las funciones de su puesto de trabajo. Por ende, se requiere de educación y formación continua que favorezca el aprendizaje de herramientas y conocimientos que beneficien a la realización de tareas.

La dimensión productividad hace referencia a la capacidad de producción de objetos u ofrecer servicios acordes a los estándares establecidos en la organización para el cumplimiento y mejora de metas a alcanzar. Denota que la mayor parte de encuestados tienen un nivel medio equivalente al 61,1% y valores de Chi Cuadrado 0,070 y Rho de Spearman -0,048. Por tanto, al parecer es necesario la socialización de la misión y

visión con la que cuenta la empresa, para que los trabajadores cumplir su trabajo en base a los estándares requeridos por la organización.

En habilidad y destreza correspondiente a la capacidad de liderazgo en la organización incluye habilidades y destrezas en la resolución de conflictos, indica que hay una predominancia en el nivel medio (56,2%) y valores de Chi Cuadrado 0,296 Y Rho de Spearman -0,058. Al parecer el personal de administración no cuenta con herramientas necesarias para resolver los conflictos que susciten en el trabajo, sumado a una limitada habilidad de liderazgo que permita cumplir con trabajos en equipo. Es posible que se requiera de talleres de liderazgo destinados al fortalecimiento de esta habilidad que favorezca al empoderamiento empresarial y un trabajo grupal eficaz, donde sean actores y protagonistas y no solo receptores de instrucciones.

Por último, en actitud hacia la organización se vincula a la disposición al cumplimiento de metas, ser parte de la empresa mediante el conocimiento de misión y visión que permitirán el trabajo en equipo. Se observa que tiene una predominancia en el nivel medio (52,7%), además de Chi Cuadrado 0,049 y Rho de Spearman -0,099. Es un indicativo que existe un conocimiento medio en relación a las políticas institucionales que permitan el cumplimiento eficaz de la organización, además se requiere indagar mediante entrevistas si los objetivos personales van en concordancia con la empresa, para encontrar si este factor está incidiendo en el cumplimiento de sus actividades laborales.

Estos resultados indican que el desempeño laboral de los empleados se encuentra en niveles medios requiriendo intervenciones que favorezca al rendimiento del trabajador que no solo beneficie a la empresa sino también a la calidad de vida del personal administrativo. No obstante, fue importante relacionar dichas dimensiones con el estrés percibido dado que esta variable podría estar incidiendo en estas mediciones, siendo una razón para arrojar dichos resultados.

Para las dimensiones: calidad de trabajo, productividad, habilidad y destreza el nivel de significancia es mayor que 0,05 indicativo de que no existe una relación entre estas variables y el estrés percibido, denotando que existen otros factores que pueden incidir en ellas como podría ser la gestión administrativa de acuerdo a los resultados de la investigación de Soto (2018), que hace alusión a la disposición y organización de las

herramientas que cuenta la persona para alcanzar los resultados deseados, involucrando las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.

En cambio, para las dimensiones: conocimiento del trabajo, responsabilidad y actitud hacia la empresa, se observa que existe una relación estadísticamente significativa con el estrés. Una explicación tentativa es que la persona puede experimentar estrés ante el desconocimiento de la realización de su trabajo, si no cuenta con niveles altos de responsabilidad y disposición al aprendizaje continuo que favorezca al cumplimiento de sus funciones dentro del entorno laboral. Además, si la persona presenta síntomas de estrés, es probable que exista incongruencia entre lo que ella piensa y las solicitudes de la empresa al mostrarse irritable ante los pedidos de la misma.

De igual manera se considera importante para el estudio evaluar la relación existente entre las variables demográficas con el desempeño laboral y con el estrés (ver Tabla 68).

Variables demográficas	Normalidad K-S	Variables Demográficas relacionada con el Estrés percibido		Variables Demográficas relacionada con el desempeño laboral	
		Pruebas de chi-cuadrado	Rho de Spearman	Pruebas de chi-cuadrado	Rho de Spearman
1) Edad	0,00	0,495	-0,148	0,054	0,027
2) Género	0,00	0,011	-0,190	0,04	0,157
3) Tiempo de servicio en la Institución	0,00	0,067	-0,1	0,363	-0,018
4) Nivel de instrucción	0,00	0,642	-0,123	0,11	0,181
5) Estado Civil	0,00	0,617	0,08	0,669	-0,05
6) Número de hijos	0,00	0,81	0,07	0,017	-0,067
7) Situación laboral	0,00	0,00	0,088	0,042	-0,171

Nota. Datos recolectados de la investigación y analizados en el software estadístico SPSS 25.

Tabla 68 Variables demográficas relacionada con el desempeño laboral y con el estrés

Análisis e Interpretación: En la Tabla 68 se observa que para el desempeño laboral las variables demográficas que tienen una relación estadísticamente significativa con un nivel de sig < que 0,05 son el género, el número de hijos y la situación laboral. Mientras que las variables que tienen una relación estadísticamente significativa con el estrés percibido son solamente el género y la situación laboral.

Estos datos discrepan de la investigación de Cozzo y Reich (2016) quienes no encontraron diferencias significativas del estrés percibido y los datos sociodemográficos y laborales.

Por su parte, la investigación de Lara (2015) expone que en relación al género las mujeres tienen un mayor porcentaje de desempeño excelente (43,7%) en comparación de los hombres (35,2%). De modo, que el género es una variable que incide en el desempeño laboral.

Una explicación tentativa es la presencia de roles socialmente definidos, que harán que ambos géneros busquen sobresalir dentro de sus actividades. De modo que cada perfil característico de cada género permitirá la distribución de cargas acorde a los criterios de caracterización previamente establecidos.

En relación al número de hijos y el desempeño laboral puede deberse a que los trabajadores ven a la maternidad y paternidad como fuente de motivación para el cumplimiento de su trabajo de manera adecuada, permitiéndoles la conservación del puesto laboral, necesario para satisfacer las necesidades de los hijos, mediante los ingresos económicos.

De igual forma, la relación entre la situación laboral y desempeño laboral indican asociación, posiblemente porque dependen del trabajo que realizan y el cumplimiento de metas establecidas por la institución para la conservación de su trabajo, sea para renovar contratos, ascender a otros puestos labores o alcanzar los nombramientos. Estos pueden otorgar tranquilidad económica a la persona. Además, el trabajador tendrá a realizar de forma adecuada su trabajo para evitar los despidos.

Por otro lado, la variable estrés se asocia con el género, datos que concuerdan con la investigación de Lara (2015), encontrando diferencias entre el género, al presenciar

que los hombres tienen niveles altos en un 19,7% y las mujeres 42,3% en la misma categoría. Así mismo, puede estar vinculado con los roles y estereotipos de género, siendo las mujeres se dedican a las tareas del hogar, cuidado de los hijos y el cumplimiento de sus actividades laborales, es decir, cuentan con mayores estresores y la multiplicidad de roles a diferencia del género masculino, que ha sido destinado a ser el jefe de hogar y proveedores económicos, su rol gira más en torno a lo laboral más que el cuidado del hogar. No obstante, estos estereotipos pueden haber cambiado con el pasar del tiempo.

Este hecho, se vincula con el estrés, donde hay correlación con la situación laboral, es posible que la persona experimente sensaciones de amenaza y miedo constante por la pérdida de su puesto de trabajo al mantener una modalidad de contrato, de forma especial cuando llega la fecha de finalización del mismo, el cual puede aumentar los niveles de estrés.

4.4 Implicancias

Teórica

La investigación objeto de estudio aportará para la generalización de conocimiento y a la literatura académica abordando desde la teoría transaccional el tema del estrés, el mismo que concuerda con el estrés percibido, que dependerá de la percepción que tenga el trabajador frente a su realidad.

Práctica

A nivel práctico, aportará a futuras investigaciones que permita establecer nuevas variables incidentes en el desempeño laboral o a su vez generar para aplicar conocimientos en futuras investigaciones y a relacionar las variables a través de estadígrafos estadísticos

Futura Investigación

Se recomienda para futuras investigaciones ampliar la muestra del personal administrativo que permita establecer asociaciones entre las dos variables de estudio o a su vez, establecer comparaciones entre universidades en relación al personal

administrativo. Además, tomar en cuenta la técnica estadística más adecuada, dependiendo la finalidad de la investigación, el número de variables a indagar y del tipo de escala para medir las variables, con la finalidad de cumplir con el objetivo específico que relaciones las mismas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

5.1 Conclusiones

En base a los objetivos planteados se establecen las siguientes conclusiones:

La incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo fue determinada mediante la prueba de hipótesis correlacional, el Chi cuadrado arrojó un valor de 0,016 indicativo de dependencia entre los datos aceptando la hipótesis alternativa: el estrés tiene el potencial de afectar el manejo laboral del personal administrativo de las instituciones de educación superior; y Rho de Spearman (0,089) señala que es prácticamente nula.

La revisión bibliográfica permitió evidenciar la presencia de diversas teorías que abordan las variables de estudio, así como antecedentes respecto a la incidencia que tiene el estrés en el desempeño laboral. Por tanto, el estrés laboral afecta los servicios de instituciones universitarias, producto de la perspectiva del trabajador frente a las demandas y exigencias laborales que sobrepasan sus capacidades y aptitudes. En cambio, el desempeño laboral es la actuación del trabajador para emplear sus aptitudes, necesidades, intereses en concordancia con los objetivos empresariales para obtener un resultado determinado.

Se determinó la percepción del estrés laboral y desempeño laboral mediante las escalas de medición encontrando niveles altos de estrés al hallarse muy a menudo estresado (47,8%), a menudo está estresado (46,3%) y de vez en cuando está estresado (5,9%). En cambio, en el desempeño laboral se encontró que los participantes tienen un nivel medio de desempeño (66,5%), seguido de alto (32%) y bajo (1,5%).

La relación existente entre estrés laboral y desempeño de personal se analizó mediante pruebas correlacionales, la prueba estadística Chi cuadrado indicó un valor de 0,016 indicando una correlación estadísticamente significativa y para Rho de Spearman no hay una correlación existente. Además, se halló asociaciones con las dimensiones del desempeño laboral: conocimiento del trabajo (X^2 0,024), responsabilidad (X^2 0,04) y actitud hacia la organización (0,049). Por último, se determinó relaciones entre

variables demográficas y las variables de estudio; estrés percibido con género (X^2 0,011) y situación laboral (X^2 0,00); y desempeño laboral con género (X^2 0,04), número de hijos (X^2 0,017) y situación laboral (X^2 0,042).

5.2 Recomendaciones

Se sugiere utilizar otros instrumentos de evaluación de estrés laboral y desempeño para corroborar resultados.

Se recomienda fundamentar teóricamente el estrés desde sus otras teorías al igual que el desempeño laboral con referentes actuales para mantener innovado y actualizado el estudio de dichas dos variables que permita ampliar los conocimientos.

Tomar medidas preventivas para reducir niveles de estrés en el personal administrativo que interfiera con su calidad de vida y desempeño laboral mediante capacitaciones para afrontar de forma adecuada las repercusiones que genera.

Establecer correlaciones con otras variables como gestión administrativa, clima laboral para determinar su relación con el desempeño laboral además el establecer comparaciones entre grupos que permita identificar diferencias entre ellos.

5.3 BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano, L. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la función judicial* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/28155/1/25%20GTH.pdf>
- Álvarez, B., Porraspita, D., & Indacochea, B. (2018). El desempeño laboral: un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación I*, 9(2), 147–158. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/758/755>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., David, E. J., & Panduro, A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/RIVA.V7I1.1417>
- Becerra-Ostos, L. F., Quintanilla, D., Vásquez, X. A., & Restrepo-Guerrero, H. F. (2020). Factores determinantes psicosociales asociados a patologías de stress laboral en funcionarios administrativos en una EPS de Bogotá. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 574–578. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V20N5.69094>
- Blanco, E., & di Vora, M. (2000). *Evaluación del personal*. Ediciones Publicitarias.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2012). *Administración de recursos humanos*. Cengage Learning Editores.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmit & W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71–98). JosseyBass.
- Campbell, J., McCLOY, D., Oppler, S., & Sager, C. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. Borman (Eds.), *Personnel selection*. Jossey-Bass.

- Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Escudero-Fernández, L., Martínez-Roche, M. E., Carrillo-García, C., Ríos-Rísquez, M. I., Escudero-Fernández, L., & Martínez-Roche, M. E. (2018). Factores de estrés laboral en el personal de enfermería hospitalario del equipo volante según el modelo de demanda-control-apoyo. *Enfermería Global*, 17(50), 304–324. <https://doi.org/10.6018/EGLOBAL.17.2.277251>
- Cazares, F., & Moral, J. (2014). Validación de la Escala de Estrés percibido (PSS-14) en la población de dentistas colegiados de Monterrey. *International Journal of Biomedical and Advance Research*, 20(2–3), 193–209. <https://doi.org/10.7439/IJBAR.V4I2.299>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (2da ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (9na ed.). McGrawHil.
- Chuchuca, J., & Mora, A. (2020a). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del persona en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuaya Junio-Noviembre 2020* [Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>
- Chuchuca, J., & Mora, A. (2020b). *El estrés laboral y el impacto en el desempeño del personal en el Hospital Aida León de Rodríguez Lara. Girón-Azuaya Junio-Noviembre 2020* [Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19734/1/UPS-CT008939.pdf>
- Cisneros, E. (2019). *El estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los trabajadores del sector del calzado* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29289/1/537%20O.E..pdf>

- Cozzo, G., & Reich, M. (2016). Estrés percibido y calidad de vida relacionada con la salud en personal sanitario asistencial. *American Journal of Health Promotion*, 8(1). <https://doi.org/10.4278/AJHP.131107-QUAN-567>
- del Hoyo, M. (2018). *Estrés laboral*. Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto La Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25020/1/DELGADO%20GUERRERO%20ADRIANA%20CAROLINA%201803601077.pdf>
- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cádernas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11–18. <https://eugenioespejo.unach.edu.ec/index.php/EE/article/view/123/257>
- Duval, F., González, F., & Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría*, 48(4), 307–318. <https://doi.org/10.4067/S0717-92272010000500006>
- Escobar, E., Soria, B., López, G., & Peñafiel, D. (2018). Manejo del estrés académico; revisión crítica, El estrés, una. *Revista Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. https://www.eumed.net/rev/atlante/2018/08/estres-academico.html?fb_comment_id=1881566745289288_4030013307111277
- Flores, G., Cuaya, I., & Rojas, J. (2021). Estrés laboral en el contexto universitario: Una revisión sistemática. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, IX(8), 1–21. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2912/2917>
- Furnham, A. (1992). *Personality at work. the role of individual differences in the workplace*. Routledge.

- García, W. (2018). *Estrés laboral y desempeño del personal administrativo en el Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres - Lima, 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22295/Garcia_CW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores - Dialnet. 593 *Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13–26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144062>
- Guevara, P. (2016). *Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hodgetts, R., & Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. McGrawHill.
- Hurtado, H., & Gómez, R. (2022). Apuntes estadísticos sobre el procesamiento de datos en un trabajo de investigación cuantitativo de orden organizacional. *24 Apuntes Estadísticos Sobre El Procesamiento de Datos En Un Trabajo de Investigación Cuantitativo de Orden Organizacional Working Papers ECACEN / UNAD / 2022-1, 1*. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/working/article/view/4705/5517>
- ISSSTE. (2022). *Guía para el estrés, causas, consecuencias y prevención*. <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285. <https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Lara, J. (2015). *Síntomas del estrés y la relación con el nivel de desempeño laboral en tres dimensiones* [Universidad Internacional SEK]. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1296/1/S%C3%ADntomas%20del%20estr%C3%A9s%20y%20la%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20nivel%20de%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20tres%20dimensiones.pdf>
- Larzabal, A., & Ramos, M. (2019). Propiedades psicométricas de la escala de estrés percibido (PSS-14) en estudiantes de bachillerato de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Ajayu*, 17(2). <https://doi.org/10.3390/IJERPH8083287>
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2016). *Estrés laboral*. Biblioteca de la Organización Mundial de la Salud.
- Mamani, Y., & Cáceres, J. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica* [Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2260/Yini_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. | *Revista de Comunicación y Salud*. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. <http://www.revistadecomunicacionysalud.es/index.php/rcys/article/view/212/182>

- Morales, J., & Valendia, N. (1999). *Salarios estrategia y sistema salarial o de compensaciones*. McGraw Hill.
- Narváez, O. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés | Boletín Informativo CEI. *Boletín Informativo CEI*, 6(3), 15–24. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/2103>
- Núñez, M., Mercado, P., & Garduño, K. (2021). Validez de un instrumento para medir capital intelectual en empresas. *Investigación Administrativa*, 50(128), 1870–6614. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n128/2448-7678-ia-50-128-00004.pdf>
- OIT. (2016). *Estrés laboral: tema especial*. Organización Internacional Del Trabajo. https://www.ilo.org/global/docs/WCMS_475146/lang-es/index.htm
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* [Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 15(3), 1–19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Paucar, J. (2022). *Estrés laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34785/1/PAUCAR%20GRANDA%20JOSELYN%20GISSSELA%20-%20repositorio.pdf>

- Perspectivas. (2007). El estrés laboral, como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 20, 55–66. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331005.pdf>
- Pruna, D. (2017). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo* [Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25419/1/PRUNA%20ZAPATA%20DIEGO%20ALEXANDER%200503992901.pdf>
- Riera, Á., Vera, F., & Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(62), 1–12. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2156/2211>
- Rodríguez-Marulanda, K. P., Lechuga-Cardozo, J. I., Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019a). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.N87.2019.2452>
- Rodríguez-Marulanda, K. P., Lechuga-Cardozo, J. I., Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019b). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.N87.2019.2452>
- Ronquillo, L., Aranda, C., & Pando, M. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 6(1), 25–31. <https://reviberopsicologia.ibero.edu.co/article/view/rip.6103/221>
- Ruiz, A. H., Ramos Larrea, C., & Salas-Blas, E. (2020). Locus de control y estrés percibido en padres de niños con enfermedades crónicas. *Ajayu*, 18(2), 395–415. <https://orcid.org/0000-0002-0625-0313>,
- Sailema, C. (2018). *El estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores CIA.LTDA en*

la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua [Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28734/1/1804469482%20CRISTINA%20FERNANDA%20SAILEMA%20SAILEMA.pdf>

Selye, H. (1963). *The stress of life*.

Solis, G. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Regional del Cusco, 2021* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79688/Solis_SG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Soto, J. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Poroy Cusco 2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33920/soto_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres, L. (2021). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3* [Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31976/1/102%20GTH.pdf>

Torres-Lagunas, M. A., Vega-Morales, E. G., Vinalay-Carrillo, I., Arenas-Montaña, G., Rodríguez-Alonzo, E., Torres-Lagunas, M. A., Vega-Morales, E. G., Vinalay-Carrillo, I., Arenas-Montaña, G., & Rodríguez-Alonzo, E. (2015). Validación psicométrica de escalas PSS-14, AFA-R, HDRS, CES-D, EV en puérperas mexicanas con y sin preeclampsia. *Enfermería Universitaria*, 12(3), 122–133. <https://doi.org/10.1016/J.REU.2015.08.001>

Ubillus, J. (2019). *Estrés laboral y desempeño de los trabajadores en el área de promoción y marketing de la Universidad Señor de Sipán-Chiclayo 2019* [Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7000/Ubillus%20Agurto%20Jimmy%20Percy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Prensas de la Universidad de Zaragoza.

Weitz, J. (1970). *Social and Psychological factors in Stress* (R. & W. Holyt, Ed.).

ANEXOS

Anexo 1: Ficha Demográfica

1. Edad

- 18 a 25 años ()
- 26 a 34 años ()
- 35 a 43 años ()
- De 44 años en adelante ()

2. Género

- Masculino ()
- Femenino ()

3. Tiempo de servicio

- 0-5 años ()
- 6 a 10 años ()
- Más de 11 años ()

4. Nivel de instrucción

- Bachiller ()
- Superior ()
- Cuarto nivel ()

5. Estado civil

- Casado(a) ()
- Soltero(a) ()
- Separado(a) ()
- Divorciado(a) ()

- Viudo(a) ()
- Unión libre ()

6. Número de hijos

- 1 a 2 hijos ()
- 3 o más hijos ()
- Sin hijos ()

Anexo 2: Escala de Estrés Percibido

Instrucciones: Las preguntas en esta escala hacen referencia a sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. En cada caso, por favor indique con una “X” cómo usted se ha sentido o ha pensado en cada situación.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado afectado por algo que ha ocurrido inesperadamente?	1	2	3	4	5
2. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	1	2	3	4	5
3. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado?	1	2	3	4	5
4. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha manejado con éxito los pequeños problemas irritantes de la vida?	1	2	3	4	5
5. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que ha afrontado efectivamente los cambios importantes que han estado ocurriendo en su vida?	1	2	3	4	5
6. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	1	2	3	4	5
7. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las cosas le van bien?	1	2	3	4	5
8. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que no podía afrontar todas las cosas que tenía que hacer?	1	2	3	4	5
9. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar las dificultades de su vida?	1	2	3	4	5
10. En el último mes, ¿con qué frecuencia se ha sentido que tenía todo bajo control?	1	2	3	4	5
11. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha estado enfadado porque las cosas que le han ocurrido estaban fuera de su control?	1	2	3	4	5
12. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha pensado sobre las cosas que le quedan por hacer?	1	2	3	4	5

13. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha podido controlar la forma de pasar el tiempo?	1	2	3	4	5
14. En el último mes, ¿con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Escala Desempeño Laboral

Objetivo: El instrumento permite identificar el desempeño basado en seis dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, habilidad - destreza y actitud hacia la organización. En cada ítem, por favor seleccione la opción que le identifique.

	Nunca	Casi nunca	De vez en cuando	A menudo	Muy a menudo
1. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	1	2	3	4	5
2. Cuándo surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo	1	2	3	4	5
3. Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a sus puestos de trabajo	1	2	3	4	5
4. Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	1	2	3	4	5
5. Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo	1	2	3	4	5
6. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	1	2	3	4	5
7. Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	1	2	3	4	5
8. En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada	1	2	3	4	5
9. Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho	1	2	3	4	5
10. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	1	2	3	4	5
11. Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente	1	2	3	4	5
12. Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente	1	2	3	4	5

13. Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	1	2	3	4	5
14. Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	1	2	3	4	5
15. Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad	1	2	3	4	5
16. Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
17. Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
18. Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	1	2	3	4	5
19. Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo	1	2	3	4	5
20. Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
21. Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	1	2	3	4	5
22. Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	1	2	3	4	5
23. Comparto la misión y objetivos de la organización	1	2	3	4	5
24. Muestro interés por superarme constantemente	1	2	3	4	5
25. Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización	1	2	3	4	5



Ambato, 22 de julio del 2022

Ingeniera PhD.
Diana Cristina Morales Urrutia
Coordinadora de Posgrado
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

Presente.

De mi consideración.

Yo, Ana Elizabeth Aviles Vega, con C.C. 0503254823, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano, cohorte 2021, por medio del presente, solicito se realice el trámite ante quien corresponda, con el objetivo de solicitar, la respectiva autorización para aplicar el instrumento de la investigación del trabajo de titulación con el tema: "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR"; al *personal administrativo* de la Universidad Técnica de Ambato.

Link del instrumento:

https://docs.google.com/forms/d/1fLF5S5CmGnMzG7tjeKWebAlmO1D8J-3WeMiuHOQd_B4/viewform?ts=62d1c901&edit_requested=true



ANA
ELIZABETH

Ana Elizabeth Aviles Vega
C.C 0503254823
Contacto: 0995045674
ae.aviles@uta.edu.ec

DR. M.SC. GALO NARANJO LÓPEZ
RECTOR

Dirección: Av. Latorionda y Chile
Teléfono: (03) 2521134 / 0996688223
Ambato - Ecuador

www.uta.edu



Ambato, 25 de agosto del 2022
Memorando FCA-CDP-068-2022

Ingeniero
José Tomás Jácome López
Director de Talento Humano
Universidad Técnica de Ambato
Presente.-

De mi consideración:

Con un atento y afectuoso saludo, me permito solicitar muy comedidamente se sirva autorizar a la Ingeniera, ANA ELIZABETH AVILÉS VEGA, con CC. 0503254823, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano, cohorte 2021, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para que desarrolle su trabajo de investigación con fines académicos con el tema: "ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR".

Por la gentil atención que brinde al presente, me es grato suscribir.

Atentamente,



Elaborado electrónicamente por:
DIANA CRISTINA
MORALES URRUTIA

Ing. Diana Morales Urrutia, PhD.
COORDINADORA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS