

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Los Andes

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor (es) : Bach. Egoavil Ricaldi Vladimir Adrian
Asesor : Mtro. Moreno Menendez Fabricio Miguel
Linea de Investigacion
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos
Fecha de inicio y
Culminacion : 12.01.2024 - 11.01.2025

Huancayo - Perú

2024

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS
ANDES

PRESENTADO POR:

Bach. Egoavil Ricaldi Vladimir Adrián

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO : -----
DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALO

PRIMER
MIEMBRO : -----
DR. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO

SEGUNDO
MIEMBRO : -----
DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS

TERCER
MIEMBRO : -----
MTRO. VASQUEZ RAMIREZ MICHAEL RAISER

Huancayo, 18 de octubre del 2024

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Los Andes

Para Optar : El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor (es) : Bach. Egoavil Ricaldi Vladimir Adrián
Asesor : Mtro. Moreno Menendez Fabricio Miguel
Linea de Investigacion
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos
Fecha de inicio y
Culminacion : 12.01.2024 - 11.01.2025

Huancayo - Perú
2024

ASESOR:

MTRO. MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL

DEDICATORIA

El desarrollo del trabajo de investigación es dedicado a mis adorados padres, quienes significaron el soporte y guía en el caminar para la formación como profesional, de otro lado, lo dedico a los docentes de la universidad, siendo ellos referentes en el desarrollo y formación en la carrera profesional de Administración y Sistemas.

Vladimir

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a la Universidad Peruana los Andes, siendo la institución universitaria que me recibió y forjó en lo académico y confirió las tecnologías adecuadas para la formación profesional.

En segunda instancia agradezco a los docentes universitarios, quienes transmitieron su conocimiento y experiencia en la formación de la carrera universitaria.

Vladimir

CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0377 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Los Andes

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. EGOAVIL RICARDI VLADIMIR ADRIAN

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mtro. MORENO MENENDEZ FABRICIO MIGUEL

Fue analizado con fecha **27/08/2024**; con **110 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **22 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 de agosto del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CONTENIDO DE TABLAS.....	24
ÍNDICE DE FIGURAS.....	25
RESUMEN	26
ABSTRACT.....	27
INTRODUCCIÓN	28
CAPÍTULO I.....	30
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	30
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	30
1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
1.2.1. Delimitación Espacial.....	32
1.2.2. Delimitación Temporal.....	33
1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática.....	33
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	33
1.3.1. Problema general.....	33
1.3.2. Problemas específicos.....	33
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
1.5.1. Objetivo general.....	37
1.5.2. Objetivos específicos.....	37
CAPÍTULO II.....	39
MARCO TEÓRICO	39
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	39
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	39
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	43
2.2. BASES TEÓRICAS.....	47
2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL.....	47
2.2.2. FACTORES QUE INFLUYEN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL.....	49

2.2.3.	Estrés laboral.....	50
2.2.4.	ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL	52
2.2.5.	FACTORES DE RIESGO Y PROTECCIÓN CON RESPECTO AL ESTRÉS LABORAL.....	53
2.2.6.	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO Y ESTRÉS LABORAL	54
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	55
CAPÍTULO III		57
HIPÓTESIS.....		57
3.1.	Hipótesis general	57
3.2.	Hipótesis específicas	57
3.3.	VARIABLES	58
3.3.1.	Operacionalización de las variables de estudio.....	59
CAPÍTULO IV		63
METODOLOGÍA		63
4.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	63
	Método general de investigación.....	63
	Método específico de investigación.....	64
4.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	66
4.3.	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	66
4.4.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	67
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	68
4.5.1.	Población de estudio.....	68
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS	70
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS 72	
4.7.1.	Técnicas de procedimiento y análisis de datos.....	72
4.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	72
CAPÍTULO V		74
RESULTADOS		74

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	74
5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	82
CAPÍTULO VI	84
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	84
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	89
ANEXOS	91
ANEXOS N°01.....	92
Matriz de consistencia de la investigación.....	92
Anexo N°02: Matriz de operacionalización de variables.....	94
Matriz de operacionalización del instrumento.....	102
Instrumento de investigación.....	108
Confiabilidad y validez del instrumento.....	112
Data del procesamiento de datos	118
CONSENTIMIENTO INFORMADO	123

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Nivel promedio de estrés laboral según posición laboral en la Universidad Peruana los Andes	31
Tabla 2 Operacionalización de variables.....	59
Tabla 3 Correlación de Spearman entre el rendimiento y estrés laboral	82
Tabla 4 Operacionalización de variables.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel promedio de estrés laboral según posición laboral en la Universidad Peruana los Andes	32
Figura 2 Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión conocimiento y habilidad.....	74
Figura 3 Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión trabajo en equipo.....	75
Figura 4 Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión responsabilidad	76
Figura 5 Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión calidad	77
Figura 6 Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión calidad	78
Figura 7 Resultado de la encuesta de estrés laboral y su dimensión cansancio emocional.....	79
Figura 8 Resultado de la encuesta de estrés laboral y su dimensión despersonalización.....	80
Figura 9 Resultado de la encuesta de estrés laboral y su dimensión realización personal	81

RESUMEN

La esencialidad de estudiar la interacción entre el estrés laboral y el desempeño laboral radica en el impacto significativo que ambos elementos ejercen sobre la productividad y la prosperidad de los empleados, así como sobre la eficacia y la efectividad de las entidades organizacionales, son de considerable trascendencia. El estudio titulado " Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Los Andes" se orientó a examinar esta interacción en el ámbito específico de una institución educativa de educación superior. Mediante la implementación del método de encuestas y la aplicación de sofisticados instrumentos estadísticos, tales como diagramas de barras para la evaluación descriptiva y el coeficiente de correlación de Spearman para la detección de interrelaciones, se documentaron diversos grados de tensión laboral entre los integrantes del personal administrativo. De manera inesperada, se constató una robusta correlación positiva entre los niveles de estrés y el desempeño profesional, lo que implica que un incremento en el rendimiento se encuentra ligado a mayores índices de estrés laboral. Este hallazgo porta significativas repercusiones para la administración del capital humano, ya que, aunque el alto desempeño constituye un objetivo prioritario, podría acarrear sacrificios considerables en términos de la salud y el bienestar integral de los empleados. La metodología cuantitativa correlacional de diseño transversal empleada en este estudio permitió obtener valores profundos sobre esta relación, enfatizando la urgencia de abordar proactivamente el estrés laboral y de considerar su interacción con otros factores laborales para garantizar un entorno de trabajo saludable y productivo en entornos educativos y más allá.

PALABRAS CLAVE: estrés laboral, desempeño laboral, personal administrativo, bienestar del empleado, productividad.

ABSTRACT

The essentiality of studying the interaction between work stress and job performance lies in the significant impact that both elements have on the productivity and prosperity of employees, as well as on the efficiency and effectiveness of organizational entities, which are of considerable importance. The study entitled "Level of work stress and its relationship with job performance in the administrative staff of the Universidad Peruana Los Andes" was aimed at examining this interaction in the specific area of a higher education institution. Through the implementation of the survey method and the application of sophisticated statistical instruments, such as bar charts for descriptive evaluation and Spearman's correlation coefficient for the detection of interrelations, various degrees of job stress were documented among members of the administrative staff. Unexpectedly, a strong positive correlation was found between stress levels and job performance, implying that increased performance is linked to higher levels of job stress. This finding has significant implications for human capital management, since, although high performance is a priority objective, it may entail considerable sacrifices in terms of the overall health and well-being of employees. The cross-sectional, correlational quantitative methodology used in this study allowed us to obtain deep insights into this relationship, emphasizing the urgency of proactively addressing job stress and considering its interaction with other work factors to ensure a healthy and productive work environment in educational settings and beyond.

Keywords: job stress, job performance, administrative staff, employee well-being, productivity.

INTRODUCCIÓN

El fenómeno del estrés ocupacional, de carácter omnipresente, afecta a la fuerza laboral en múltiples regiones del globo terráqueo. Ante la globalización y las crecientes exigencias inherentes al ámbito laboral, numerosos empleados se ven sometidos a presiones que pueden repercutir desfavorablemente en su bienestar físico y mental, así como en su rendimiento funcional. A escala internacional, se ha constatado un incremento en la inquietud acerca del impacto del estrés laboral sobre la productividad y la calidad de vida de los trabajadores.

En el caso peruano, donde convergen dinámicas económicas y sociales particulares, resulta imperativo investigar cómo este fenómeno se vincula con el desempeño profesional.

El presente trabajo investigativo, compuesto por seis capítulos, profundiza en esta problemática. En el **Capítulo I**, se desarrolló el planteamiento de la cuestión, presentando un análisis exhaustivo de la realidad problemática y estableciendo las fronteras específicas de la indagación, ya sean espaciales, temporales o conceptuales. Asimismo, se formularon tanto el problema central como los problemas específicos que orientaron el desarrollo del estudio, argumentando su trascendencia y definiendo los objetivos generales y particulares que estructuran la investigación.

El **Capítulo II** se consagró al andamiaje teórico, indagando antecedentes tanto de índole internacional como de carácter nacional relacionados con la temática en cuestión, cimentando las premisas doctrinales que respaldan las nociones de rendimiento ocupacional, tensión laboral y los elementos que inciden sobre ambos. Además, este apartado delineó el armazón conceptual que delimitó y clarificó los vocablos cardinales empleados a lo largo de la investigación.

En el **Capítulo III**, se formularon las proposiciones hipotéticas generales y específicas destinadas a ser confrontadas, estableciendo y estructurando las variables del estudio para su correcta operacionalización.

Por su parte, el **Capítulo IV** detalló el esquema metodológico implementado, describiendo con precisión el enfoque y la tipología investigativa, el modelo estructural adoptado, la colectividad y la muestra seleccionadas, junto con las técnicas

e instrumentos aplicados para la obtención de datos. Asimismo, se expusieron los métodos para el tratamiento y el análisis de la información recopilada, además de los principios éticos que regían el desarrollo de la indagación.

Los frutos cosechados en la investigación fueron desplegados en el **Capítulo V**, donde se realizó una exposición pormenorizada de los descubrimientos alcanzados, junto con la confrontación de las conjeturas planteadas previamente.

Finalmente, el **Capítulo VI** estuvo dedicado al escrutinio crítico y la disquisición minuciosa de los resultados obtenidos, culminando con la formulación de deducciones y sugerencias emanadas del estudio.

Con esta arquitectura y orientación, la indagación tuvo como propósito aportar percepciones enriquecedoras acerca del vínculo existente entre la presión laboral y el rendimiento ocupacional en el cuerpo administrativo de la Universidad Peruana Los Andes. Asimismo, se aspiró a contribuir al acervo de conocimientos en esta esfera y a proponer soluciones pragmáticas que fomenten el bienestar integral y optimicen la productividad de los trabajadores.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El estrés laboral es una de las preocupaciones más acuciantes en el entorno laboral moderno. Conforme a la perspectiva expuesta por Lazarus y Folkman (1984), la tensión psicosocial emerge cuando un sujeto percibe que las exigencias impuestas por su entorno trascienden su habilidad para afrontarlas adecuadamente. Esta percepción de desbordamiento emocional puede desencadenar efectos significativos en múltiples facetas del ámbito laboral, abarcando desde el contenido profesional y el rendimiento funcional hasta el equilibrio psicológico y el bienestar corporal.

En el ámbito de una institución universitaria, el contingente administrativo ocupa un rol esencial en el engranaje operativo que garantiza la eficacia funcional de la entidad. No obstante, este colectivo se enfrenta frecuentemente a un abanico de exigencias agobiantes, tales como plazos rigurosos, la coordinación de un cúmulo significativo de tareas y la interacción con una plétora de actores interesados, incluidos estudiantes, académicos y demás personal (Dewe, O'Driscoll & Cooper, 2010).

Pese a la relevancia crítica de sus responsabilidades, los estudios enfocados en la tensión laboral que aqueja a los administrativos universitarios son escasos.

La literatura especializada aporta evidencias que subrayan cómo el estrés ocupacional puede influir de manera notable en el desempeño profesional. Por

ejemplo, Sonnentag y Frese (2003) identificaron que la tensión laboral puede deteriorar tanto la productividad como la satisfacción en el entorno de trabajo, mientras que Taris (2006) destacó que esta problemática podría desencadenar un incremento en el absentismo y la rotación de empleados. No obstante, cabe señalar que estas investigaciones se han llevado a cabo predominantemente en contextos empresariales, lo que podría limitar su aplicabilidad para capturar con fidelidad las vivencias del personal administrativo en el entorno universitario.

Es fundamental subrayar que la intensidad de la tensión psicológica puede fluctuar de manera drástica entre las distintas funciones ocupacionales en el ámbito de la gestión universitaria. Por ejemplo, un líder de departamento podría enfrentarse a fuentes dispares de tribulación en comparación con un auxiliar administrativo o un articulador de iniciativas académicas. No obstante, hasta el momento, no se ha realizado un análisis metodológico exhaustivo que explore estas disparidades y su potencial impacto en el desempeño profesional.

El presente estudio se propone llenar esta laguna en el corpus investigativo mediante la exploración de la interrelación entre la magnitud del agobio ocupacional y la eficacia en las labores desempeñadas por el personal administrativo de una institución académica específica. Por medio de esta aproximación, aspiramos a iluminar las vivencias singulares de esta colectividad y a ofrecer hallazgos que puedan ser aprovechados para optimizar el bienestar y la productividad de los integrantes de dicho equipo.

Tabla 1
Nivel promedio de estrés laboral según posición laboral en la Universidad Peruana los Andes

Posición Laboral	Promedio de Nivel de Estrés Laboral
Secretario	3.5
Coordinador de Programas	4.2

Asistente Administrativo	3.8
Director de Departamento	4.6
Asistente de Departamento	3.3

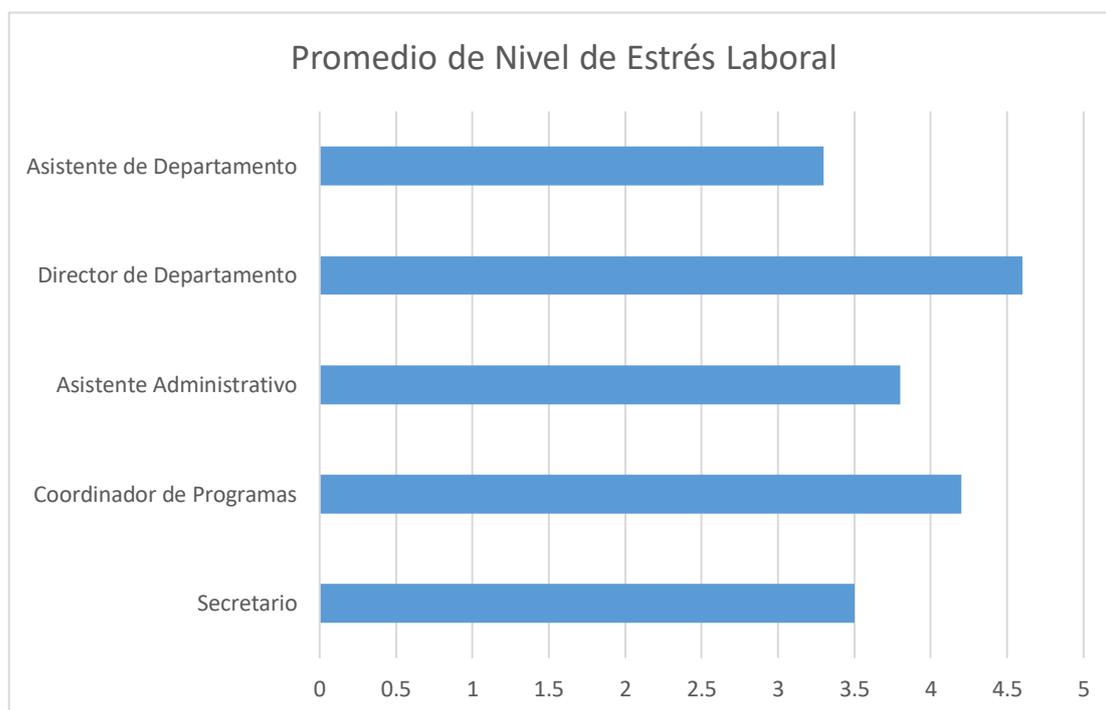


Figura 1
Nivel promedio de estrés laboral según posición laboral en la Universidad Peruana los Andes

1.2. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación Espacial

El entorno geográfico en que se llevará a cabo la indagación corresponde a la jurisdicción territorial de Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

La ejecución del presente análisis se enmarca dentro de las evaluaciones correspondientes al intervalo temporal del año 2023.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

La pesquisa será efectuada a través de un enfoque metodológico fundamentado en el escrutinio de las categorías analíticas establecidas como variables principales.

VARIABLE 1	VARIABLE 2
Estrés	Rendimiento Laboral

Fuente: Elaboración propia 2023.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son los niveles de estrés y rendimiento laboral entre el personal administrativo de la UPLA?
- ¿Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UPLA?

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

(Bernal , 2010), Postula que un escrutinio analítico puede hallarse legitimado bajo los subsiguientes fundamentos: legitimación especulativa de la encrucijada conceptual, legitimación pragmática de la cuestión examinada, y legitimación

procedimental (vinculación epistemológica con las realidades empíricas mediante un engranaje investigativo).

1.4.1. Justificación social

Según Ñaupas et al. (2013) menciona que “la justificación social se da cuando ofrecen soluciones a las necesidades de la sociedad, tanto actuales como proximas, para ser base de excelencia vivencial de los implicados en la investigación”. Así, la justificación social se refiere al impacto que la investigación puede tener en la sociedad en general. Esto podría englobar las ventajas tangibles para los colectivos o congregaciones implicadas en el análisis indagatorio, así como la manera en que dicho escrutinio podría aportar a la mitigación de dificultades socioculturales de mayor envergadura. La fundamentación societal de esta pesquisa reside en su capacidad para optimizar la prosperidad integral del cuerpo administrativo universitario y, en consecuencia, elevar el estándar de excelencia en la prestación del servicio pedagógico. Al entender mejor las fuentes de estrés laboral y cómo éste afecta al rendimiento, la universidad estará en mejor posición para implementar medidas que mejoren el bienestar de su personal. Esto no únicamente favorece al propio cuerpo administrativo, sino que también extiende su influjo benéfico hacia los educandos y a la colectividad académica en su totalidad, al asegurar que se mantiene un alto nivel de servicio administrativo. Además, al abordar el estrés laboral, este estudio contribuye al objetivo más amplio de promover entornos de trabajo saludables y productivos.

Así los grupos de interés (stakeholders) verán la importancia del involucramiento de estos temas y con los aspectos laborales de la Universidad, este relacionamiento con sus stakeholders enmarca para dar el soporte al grupo humano a que el personal no docente los cuales se verán algunos aspectos a tomar en cuenta y los orientará en cada de actividad humana.

1.4.2. Justificación teórica

Conforme señala Méndez (2012), "la legitimación metodológica se cristaliza al concebir una propuesta innovadora que permita formular métodos inéditos para la generación de conocimiento fiable y verificable". En esta misma

sintonía, la investigación aboga por descubrir estrategias novedosas para engendrar saberes y ensanchar los horizontes de la indagación científica. En paralelo, la fundamentación teórica de una pesquisa se vincula directamente con la trascendencia del estudio respecto a su aporte al corpus epistemológico dentro de una disciplina específica. Es decir, se valora cómo el análisis proyectado contribuirá a subsanar vacíos conceptuales, disipar disputas científicas o concebir paradigmas inéditos.

La presente pesquisa reviste una importancia teórica significativa, dado que indagará la correlación existente entre la tensión laboral y el desempeño profesional del personal administrativo en una institución universitaria, un ámbito que hasta ahora ha recibido escasa atención analítica. Este trabajo enriquecerá el acervo académico relacionado con el estrés laboral, ofreciendo un entendimiento más profundo de su manifestación en el entorno educativo y su repercusión sobre el rendimiento ocupacional. Las conclusiones derivadas podrían servir para dilucidar y perfeccionar las teorías vigentes sobre la dinámica entre estrés laboral y rendimiento profesional.

Este constituirá el caudal contributivo que se materializará en el plano gnoseológico tras la culminación de la presente indagación. Dicho de otro modo, esta pesquisa se desplegará en una dualidad de orientaciones: desde la perspectiva del agobio ocupacional, se llevará a cabo una disección de los elementos catalizadores que inciden en tal problemática; mientras que, desde la óptica del desempeño profesional, se expondrán esquemas, postulados y concepciones teóricas y científicas.

La pesquisa aspira a instaurar un hito en el panorama investigativo relacionado con esta esfera de la administración laboral en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UPLA. Este ofrecimiento es de trascendental significación, dado que permitirá evidenciar la interdependencia de estos dos tópicos cardinales en las estructuras organizativas, además de presentar esquemas resolutivos tangibles para abordar contingencias concretas.

Asimismo, tras el desarrollo de dicha exploración, se establecerá como un baluarte epistemológico para ulteriores esfuerzos investigativos, como la evaluación integral de las funciones desempeñadas por el personal no docente. Esto aportará a

la transformación de esquemas mentales y estructurales en los propios trabajadores y otros conglomerados implicados.

1.4.3. Justificación práctica

La justificación práctica se refiere a cómo la investigación puede ser útil en la práctica. Esta puede incluir la manera en que los resultados del estudio podrían ser utilizados para informar e influir en las políticas y prácticas, así como el potencial para optimizar la calidad existencial o el desempeño de los individuos o colectivos analizados, la fundamentación pragmática de esta investigación resulta incuestionable, dado que su finalidad primordial es desentrañar la incidencia del agobio ocupacional sobre la eficiencia laboral.

El acervo cognitivo que se obtenga de este examen podría adquirir un valor incalculable para los gestores administrativos de la universidad, facultándolos para descifrar con mayor profundidad las vivencias de tensión experimentadas por su personal y la forma en que dichas dinámicas repercuten en su productividad.

Esto, a su vez, podría orientar la concepción de estrategias de intervención específicas destinadas a mitigar la presión laboral y potenciar el desempeño profesional. En última instancia, tales medidas tendrían la capacidad de propiciar un ámbito laboral más saludable.

1.4.4. Justificación metodológica

Acorde a Méndez (2012), se señala que “la fundamentación metodológica reside en el instante de articular una propuesta innovadora para la formulación de saberes válidos y fiables. El análisis sugiere indagar en enfoques inéditos para la gestación del conocimiento, priorizando formas alternativas de llevar a cabo investigaciones”. Así, la argumentación metodológica alude a la pertinencia y originalidad del paradigma investigativo planteado. Esto incluye la defensa de las técnicas de acopio y escrutinio de información, así como su capacidad para abordar con precisión y certeza los interrogantes planteados en la investigación.

Desde una perspectiva metodológica, la presente indagación se estructura para compilar información tanto numérica como interpretativa, lo que facilita una

comprensión integral y matizada de la interrelación entre la tensión laboral y el desempeño profesional. La utilización de procedimientos cuantitativos posibilitará una evaluación objetiva de los niveles de estrés y productividad, mientras que los métodos cualitativos ofrecerán un entendimiento más profundo de las vivencias y percepciones subjetivas de los participantes. Esta amalgama metodológica puede derivar en resultados más enriquecidos y diversificados que aquellos obtenidos mediante la adopción de un único enfoque.

En esta indagación particular, la justificación metodológica radica en la capacidad de escrutar con profundidad el fenómeno investigado a través del levantamiento de datos por medio de instrumentos como fichas de observación. Asimismo, la investigación se alinea con las directrices del razonamiento deductivo-inductivo, con el objetivo de forjar conocimientos que sirvan de cimiento para futuras exploraciones, tanto para estudiantes como para expertos que aspiren a implementar sistemas informáticos orientados a la optimización de la calidad del servicio dentro de una entidad organizacional. Paralelamente, la indagación se orienta hacia el desarrollo e instauración de un Sistema Informático diseñado para satisfacer los requerimientos específicos de la empresa en cuestión.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar y cuantificar los niveles de estrés y rendimiento laboral entre el personal administrativo de la UPLA.
- Investigar y determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UPLA.

1.6. ASPECTOS ETICOS

En el ámbito institucional, para llevar a buen término la presente pesquisa, se adoptaron los procedimientos idóneos, adhiriéndose escrupulosamente a los preceptos deontológicos requeridos para iniciar y culminar este estudio conforme a lo estipulado en el Reglamento General de

Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (UPLA, 2019). De igual manera, el indagador asume el compromiso de acatar íntegramente las disposiciones contenidas en el Reglamento del Comité de Ética de Investigación de la UPLA (VRInv - UPLA, 2019), así como las directrices consignadas en el Código Ético para la Investigación Científica en dicha institución (VRInv, 2019).

En consonancia con los postulados de M. Myers y J. Venable (Myers & Venable, 2014), como explorador en el campo de las ciencias del diseño (disciplinas ingenieriles), declaro mi disposición a observar y respetar un conjunto de lineamientos axiológicos vinculados a la creación de artefactos (productos, resultados tangibles, etc.). Dichos preceptos incluyen: el Principio de Responsabilidad hacia el Interés Colectivo, el Principio de Consentimiento Informado, el Principio de Protección de la Privacidad, el Principio de Veracidad y Rigor, el Principio de Resguardo de la Propiedad Intelectual, y el Principio de Excelencia en la Elaboración del Artefacto.

En última instancia, los insumos informativos, los registros documentales y las cifras que se incorporarán en el presente análisis investigativo serán auténticos y confiables. Esto se fundamenta en la intención de evitar infracciones éticas como el plagio, la alteración fraudulenta de información, la omisión de referencias bibliográficas, entre otras transgresiones. Desde la concepción inicial del presente proyecto hasta la exposición final de los hallazgos, se garantizará la integridad de los principios éticos.

Por lo tanto, asumo el compromiso de someterme a los procedimientos pertinentes para la validación del contenido de este proyecto, asegurando su legitimidad y rigor. En aras de mantener altos estándares éticos en toda labor investigativa, se procurará obtener el consentimiento informado de cada participante involucrado. De igual manera, se preservará estrictamente el anonimato en las pruebas realizadas y se procederá con la eliminación definitiva de las mismas una vez que los datos hayan sido procesados y analizados.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes internacionales

Usmani, S. Chaudhy, S. A., y Jawwad, M. (2022) “Un estudio empírico de la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral: un papel moderador de la inteligencia emocional” **Metas:** La investigación se llevó a cabo en catorce instituciones educativas de gestión privada para examinar la correlación existente entre la productividad laboral y la presión psicológica derivada del trabajo, considerando simultáneamente el rol modulador desempeñado por la inteligencia emocional.

Método: Se analizó una cohorte de 358 docentes escolares mediante herramientas de análisis estadístico implementadas en el software SPSS (versión 20.0), con el objetivo de identificar patrones y resultados significativos.

Hallazgos: Los datos revelaron una correlación positiva entre la eficacia en el desempeño profesional y el estrés laboral, aunque esta interrelación se encontró modulada por la presencia de inteligencia emocional en los sujetos evaluados.

Conclusiones: La tensión psicológica asociada al entorno laboral constituye un desafío de gran envergadura, con impactos ambivalentes - positivos o negativos - sobre el rendimiento profesional. En este contexto, la inteligencia emocional emerge como un factor moderador fundamental que regula esta dinámica.

Sugerencias: Este análisis resulta de suma utilidad para el personal del ámbito educativo, ya que subraya la relevancia crítica de la inteligencia emocional como herramienta estratégica para gestionar niveles de estrés y potenciar la productividad individual.

Onofre Pérez, Liseth Marianela (2021) realizó la investigación "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"

El sondeo ejecutado en el Sanatorio de Excelencia perteneciente a las Fuerzas Castrenses Número Uno durante el ciclo anual de 2019 tuvo como propósito cardinal discernir la magnitud del vínculo existente entre el Agobio ocupacional, conceptualizado como la variable autónoma, y el Rendimiento profesional, estipulado como la variable subordinada, así como la influencia mutua imperante entre dichas dimensiones. En términos específicos, se trató de una pesquisa de índole no experimental, caracterizada por un diseño transversal y un enfoque correlacional, desarrollada mediante el análisis de datos preexistentes relativos a los sujetos involucrados, culminando con la dilucidación de los hallazgos obtenidos. Desde una perspectiva cuantitativa, se utilizó el denominado “Instrumento para la Evaluación del Estrés Laboral”, formulado por la Organización Internacional del Trabajo junto con la Organización Mundial de la Salud y debidamente homologado en la región latinoamericana por el investigador Samuel Medina Aguilar en el año 2007.

Para recabar datos concernientes al rendimiento profesional, se hizo uso de información antecedente extraída del “Formulario de Valoración del Rendimiento en el Sector Gubernamental”, implementado en el primer mes del calendario de 2019. Como complemento al paradigma numérico, se llevaron a cabo indagaciones dialógicas exhaustivas, orientadas hacia los integrantes del escalafón jerárquico más elevado de la División de Gestión de Capital Humano, con el propósito de capturar

de manera directa vivencias, pareceres y narrativas relacionadas con las dos dimensiones analizadas en la investigación.

Los hallazgos derivados de la evaluación revelaron la inexistencia de un nexo inmediato entre la presión psicosocial vinculada al entorno laboral y la eficacia en el desempeño funcional de los empleados adscritos a la División de Gestión de Recursos Humanos del Sanatorio Especializado HE-1, cuyo escrutinio numérico se basó en el software analítico SPSS. En última instancia, esta indagación se sustentó en investigaciones preliminares ejecutadas en el Hospital de Excelencia de las Fuerzas Armadas Número Uno durante el lapso 2015-2016, en las cuales se examinó la prevalencia de eventos de colapso emocional en relación con la partida de antiguos colaboradores de la entidad. Los resultados del análisis detallaron que la vivencia de tensiones ocupacionales funge como un precursor determinante para la decisión de desvinculación, y que los niveles ínfimos de lealtad organizacional por parte del personal sanitario evolucionan hacia actitudes de prospección laboral en el presente o en horizontes temporales cercanos

El estudio titulado "Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa Empaques y Productos Plásticos de Nicaragua durante el primer semestre del año 2017" llevado a cabo por las académicas Darling Celeste Arcia Santamaría, Patricia Fidelina Leiva Bravo y María José Prado García, bajo la supervisión académica del Magíster Dustin Amador, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, situada en Managua (Arcia Santamaría, Leiva Bravo & Prado García, 2017).

La finalidad primordial de la investigación consistió en explorar la interrelación existente entre el estrés, la ansiedad y el rendimiento ocupacional entre los empleados de la mencionada corporación. Para ello, se emplearon diversos instrumentos especializados, entre ellos el Inventario de Burnout de Maslach, destinado a evaluar los grados de agotamiento emocional, la Escala de Hamilton, diseñada para cuantificar la intensidad de la ansiedad, y el Método de Valoración por Escala Gráfica extraído del manual de Administración de Recursos Humanos de Chiavenato (2007), para examinar el desempeño funcional.

Se adoptó una metodología basada en un enfoque numérico, con un diseño de corte transversal, no experimental, y con un alcance orientado tanto a la descripción como a la identificación de correlaciones.

Los resultados arrojaron que una proporción considerable de los empleados exhibía un grado intermedio de tensión psicológica asociada al entorno ocupacional. Respecto a la ansiedad, la mayoría preponderante de los trabajadores de la organización manifestaba niveles bajos de inquietud emocional. Aproximadamente la mitad de los integrantes de la plantilla laboral alcanzaban un desempeño funcional clasificado como favorable.

No se detectó una conexión estadísticamente significativa entre las variables analizadas; no obstante, los datos descriptivos señalaron que los integrantes del departamento administrativo que mostraban índices reducidos de estrés y ansiedad tendían a registrar niveles superiores de eficacia en su rendimiento profesional.

La indagación "Estrés y rendimiento laboral: Estudio realizado con madres trabajadoras de Fábrica Cantel, municipio de Cantel, Quetzaltenango" Fue ejecutada por María del Rosario Arango Arroyo en el ciclo solar de 2018 dentro del recinto académico denominado Universidad Rafael Landívar, ubicado en el territorio de Guatemala. La finalidad cardinal de este análisis investigativo consistió en dilucidar la eficiencia ocupacional de las progenitoras laborantes en la manufactura textil de Cantel, y evaluar si la tensión psicológica derivada de sus roles multifacéticos como cuidadoras, cónyuges y asalariadas incide en su desempeño.

El enfoque metodológico implementado abarcó una muestra representativa compuesta por 50 féminas empleadas en la división textil de la mencionada fábrica, distribuidas en tres jornadas laborales. Se aplicó un instrumento psicosométrico estandarizado denominado Escala de Apreciación del Estrés (EAE), acompañado de un cuestionario estructurado con 10 ítems, destinado a medir la productividad laboral, y una cédula única con una interrogante singular dirigida exclusivamente al responsable del Departamento de Recursos Humanos de la planta textil Cantel.

Los pormenores relativos a los hallazgos y deducciones específicas no se hallan desglosados en el fragmento suministrado. Asimismo, las orientaciones para

indagaciones venideras o eventuales medidas prácticas permanecen sin especificar en el extracto proporcionado.

2.1.2. Antecedentes nacionales

La investigación "Estrés laboral y bienestar psicológico en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, 2021" fue realizada por Vilca Turpo Soledad Milagros en 2022. Esta indagación se orientó a dilucidar el vínculo intrínseco entre la tensión ocupacional y la plenitud psicológica en los pedagogos pertenecientes a instituciones educativas estatales situadas en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante el ciclo anual de 2021.

El enfoque metodológico adoptado fue de naturaleza esencial, con un esquema investigativo no experimental y de carácter transversal. Se implementó la técnica del interrogatorio estructurado, y los artefactos empleados incluyeron la escala de estrés laboral desarrollada por la OIT-OMS y la escala de bienestar psicológico BIEPS-A. La cohorte analizada consistió en 137 educadores de ambos géneros, cuyas edades fluctuaban entre 25 y 65 primaveras.

A partir de los datos obtenidos, la indagadora determinó que la tensión ocupacional ejerce una influencia perjudicial sobre la salud mental y emocional de los educadores, lo que pone de manifiesto la trascendencia de instaurar tácticas efectivas para la gestión del estrés dentro del ámbito pedagógico. En consecuencia, la investigadora propuso la implementación de mecanismos de regulación del estrés en el contexto académico con el propósito de optimizar la plenitud psicológica de los docentes.

Asimismo, instó a la realización de exploraciones adicionales en esta esfera de estudio para profundizar en el entendimiento de la interacción existente entre la presión laboral y el bienestar mental, fomentando así una comprensión más exhaustiva y multidimensional de dicho fenómeno.

La indagación "Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en docentes de Educación Básica Regular del distrito de Acobamba - Tarma, 2017" Fue llevada a cabo por la académica Torres Quinto en el año 2018. La finalidad primordial de esta pesquisa radicaba en determinar el grado de presión laboral y su

vínculo con el rendimiento profesional de los pedagogos dedicados a la Educación Básica Regular, quienes ejercían su labor en el distrito de Acobamba, perteneciente a la provincia de Tarma, durante el periodo anual de 2017.

El procedimiento metodológico desplegado estuvo sustentado en un enfoque numérico de tipo correlacional, con un esquema investigativo de corte transversal. Para la recolección de datos se emplearon la Escala de Estrés Laboral desarrollada por la OIT-OMS y un Instrumento de Evaluación del Desempeño Docente adaptado al entorno educativo específico. La cohorte estudiada estuvo compuesta por 144 educadores seleccionados mediante un criterio de conveniencia establecido por el investigador, lo cual representaba la totalidad del universo poblacional considerado.

Los hallazgos evidenciaron la existencia de una conexión intrínseca entre el grado de presión ocupacional y el rendimiento profesional. Igualmente, se identificaron interrelaciones entre las facetas específicas del desempeño laboral y la variable del estrés laboral, así como entre las dimensiones particulares del estrés laboral y la variable del rendimiento profesional. Por último, se constató que tanto el nivel de presión laboral como el desempeño profesional presentan variaciones discernibles según parámetros como el género, el estado conyugal, el tipo de administración institucional y el nivel de enseñanza impartido.

A partir de estos resultados, el indagador concluyó que existe un nexo significativo entre la tensión ocupacional y el desempeño docente, subrayando además que esta relación puede fluctuar en función de factores contextuales y demográficos, tales como el sexo, la situación marital, la modalidad de gestión administrativa y el grado educativo.

La indagación "Factores de estrés laboral en el personal de enfermería en consulta externa Hospital Emergencias Grau 2014" Fue ejecutada por la investigadora Carmen Rosa Reyna Alvarado en el año 2015, bajo los auspicios de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, específicamente en la Facultad de Medicina Humana dentro de la Escuela de Postgrado.

El propósito cardinal de esta indagación consistió en identificar los elementos desencadenantes de presión laboral en el personal de enfermería adscrito al servicio de consulta externa del Hospital de Emergencias Grau. La investigación se clasificó

como de nivel práctico, con un enfoque cuantitativo y un método descriptivo de diseño transversal.

La muestra poblacional estuvo integrada por un contingente de 50 individuos. Para la recolección de datos se empleó la técnica del sondeo, utilizando como herramienta un formulario de tipo cuestionario, cuya aplicación fue realizada tras obtener el consentimiento informado de los participantes.

Los resultados revelaron que los elementos generadores de tensión ocupacional se encontraban presentes en el 54% de los participantes y ausentes en el 46%. Dentro de la dimensión individual, un 54% de los encuestados señaló su existencia, mientras que un 46% indicó su ausencia. En lo referente a la dimensión organizativa, un 68% reportó la presencia de dichos factores, frente a un 32% que informó su carencia. Finalmente, en la dimensión relativa al entorno, un 72% de los participantes confirmó la presencia de los factores de estrés, mientras que un 28% señaló su inexistencia.

Las inferencias señalaron que las variables de tensión profesional en el cuerpo de enfermería asignado a consultas externas manifestaban su existencia en dimensiones como el vínculo conyugal, la disponibilidad de utensilios materiales en sus ámbitos de labor, la sencillez para efectuar permutas de horarios, el ambiente de trabajo, y la pureza de los espacios destinados a la atención, los cuales permanecían libres de polución, alejados de perturbaciones sonoras y exentos de adversidades físicas exteriores. Un contingente significativo aludió a la carencia de impacto del número de descendientes, los esquemas de horario implementados, y el desempeño adicional en otras entidades laborales.

Las sugerencias giraron en torno a la imperiosa consideración del estrés ocupacional como un elemento capaz de propiciar un considerable deterioro tanto en la calidad de la atención brindada a los usuarios como en la interacción interpersonal, abarcando tanto las conexiones intralaborales como extralaborales de los involucrados.

La disertación, intitulada **“Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019”**, fue elaborada

por Néstor Daniel González Rueda bajo la supervisión de Galia Susana Lescano López. Dicho manuscrito fue presentado con el objetivo de alcanzar el título académico de Doctor en Psicología, conforme a los requerimientos de la Escuela de Posgrado dentro del Programa Académico de Doctorado en Psicología.

La investigación adoptó un enfoque numérico, de índole aplicada, sustentado en un modelo correlacional no experimental de carácter transversal. La cohorte incluyó a 300 docentes provenientes de universidades privadas ubicadas en Chimbote. La recolección de información referente a las dimensiones de clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral se llevó a cabo mediante el uso de la encuesta como técnica primordial de acopio de datos.

Las conclusiones establecieron que la dimensión denominada clima organizacional posee una conexión directa y de alta relevancia estadística con la dimensión tensión profesional, así como con la variable de complacencia en el ámbito laboral. Asimismo, se determinó que la dimensión estrés ocupacional exhibe una correlación directa y de elevada significancia con la variable de satisfacción profesional entre los académicos de instituciones universitarias privadas situadas en Chimbote durante el año 2019.

El análisis titulado **“Estrés laboral y desempeño laboral en choferes de carga pesada de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, Tacna, 2021”** constituye un esfuerzo investigativo orientado a desentrañar la interdependencia entre los niveles de presión profesional y el rendimiento laboral en los operadores de transporte de carga pesada.

La indagación se llevó a efecto en el seno de la Asociación de Transportistas de Carga Internacional, situada en la urbe de Tacna, Perú, durante el año 2021. El escrutinio empleó un enfoque numérico apoyado en un esquema metodológico de índole no experimental, de carácter transversal y fundamentado en análisis correlacional.

La cohorte participante estuvo integrada por 106 operadores de vehículos de transporte pesado. Para la recopilación de los insumos informativos se

implementaron dos herramientas específicas: el **Inventario de Tensión Ocupacional** y la **Escala de Ejecución Profesional**.

Los hallazgos revelaron la existencia de una correlación inversa y estadísticamente significativa entre la presión laboral y el rendimiento en el desempeño profesional. Esto implica que, al intensificarse los niveles de estrés inherente al ámbito ocupacional, se produce una disminución proporcional en la calidad del desempeño laboral.

Adicionalmente, se identificó que los elementos que contribuyen con mayor peso a la génesis del estrés laboral son la sobrecarga funcional y la carencia de respaldo institucional. Estos descubrimientos sugieren que la implementación de estrategias destinadas a mitigar el estrés profesional podría propiciar una mejora tangible en el desempeño de este colectivo.

Finalmente, los autores argumentaron la urgencia de instaurar programas integrales de administración del estrés dentro de las entidades dedicadas al transporte, con el propósito de optimizar tanto la calidad de vida como la eficacia operativa de los choferes de vehículos de carga pesada.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral se define generalmente como el valor que un laborador aporta a una organización a través de sus acciones y comportamientos en el trabajo. Esta definición fue propuesta por Campbell (1990), quien enfatizó que el desempeño laboral está directamente bajo el manejo del ser y contribuye a los objetivos de la entidad.

Este concepto es multidimensional e incluye una variedad de comportamientos y resultados. Borman y Motowidlo (1993) distinguen entre el desempeño de la tarea (la eficacia con la que los empleados realizan las tareas específicas de su trabajo) y el desempeño contextual (las acciones y comportamientos que contribuyen al entorno social y psicológico del trabajo).

La ejecución profesional no solo se ve alterada por las destrezas y aptitudes del trabajador, sino también por una constelación de variables tanto internas como externas. Los elementos internos podrían englobar la motivación del sujeto, su postura hacia las tareas laborales y su bienestar mental y físico (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001).

Los elementos externos, en cambio, pueden abarcar el contexto de la oficina, las normas culturales de la institución, el tipo de liderazgo y el respaldo de los compañeros (Kirk-Brown & Van Dijk, 2016). Estas circunstancias tienen el poder de influir en la destreza del individuo para realizar sus responsabilidades de manera hábil y productiva.

La eficacia y la productividad en el quehacer profesional también dependen en gran medida de las competencias laborales de la persona, las cuales incluyen el acervo de conocimientos, las destrezas y las inclinaciones requeridas para ejecutar una tarea específica (Boyatzis, 1982).

La realización profesional también puede ser condicionada por la gratificación laboral, que alude a la disposición general de un sujeto hacia su quehacer. La satisfacción laboral puede incidir en la motivación de la persona, lo cual a su vez tiene la capacidad de transformar su rendimiento en el trabajo (Locke, 1976).

El nivel de implicación con las tareas es otro factor que puede modificar la ejecución profesional. Aquellos empleados que muestran una mayor devoción hacia su trabajo tienden a ser más productivos y sobresalir en sus funciones comparados con aquellos que no se sienten igualmente comprometidos (Macey & Schneider, 2008).

De otro lado, el desempeño laboral también puede verse trastornado por el agobio laboral. Se ha observado que el estrés puede generar efectos adversos sobre la concentración, el proceso decisional, la creatividad y el grado de satisfacción laboral, lo cual, a su vez, disminuye el rendimiento profesional. (Jex, 1998).

Sin embargo, se ha sugerido que un cierto nivel de estrés puede ser beneficioso para el desempeño laboral. Según la teoría de la curva de Yerkes-Dodson,

existe un nivel óptimo de estrés que puede mejorar el rendimiento al aumentar la motivación y la concentración (Yerkes & Dodson, 1908).

2.2.2. FACTORES QUE INFLUYEN SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

La ejecución profesional es el resultado de diversos componentes que operan tanto en el ámbito personal como organizacional. Los elementos individuales abarcan las destrezas y aptitudes, la disposición y la motivación del trabajador (Campbell, 1990). Estas cualidades personales pueden determinar la efectividad con la cual un empleado desempeña sus funciones y su contribución a los fines corporativos.

Asimismo, el bienestar físico y mental tiene una influencia considerable sobre el rendimiento laboral. Aquellos empleados con un estado de salud favorable tienen mayores probabilidades de obtener un rendimiento destacado. En cambio, la presencia de afecciones físicas o psíquicas, como el estrés, puede afectar de manera adversa la eficiencia laboral (Jex, 1998).

En el plano organizacional, la cultura empresarial, la forma de liderazgo y el apoyo de los compañeros pueden impactar en la producción de un trabajador. Un entorno laboral positivo y respaldado puede mejorar el contenido en el trabajo y, por ende, incrementar el rendimiento profesional (Kirk-Brown & Van Dijk, 2016).

De igual manera, la claridad sobre las funciones y las expectativas juega un rol fundamental en la eficiencia laboral. Cuando los empleados comprenden con exactitud sus responsabilidades y lo que se aguarda de ellos, es más probable que ejecuten sus tareas de forma efectiva y precisa (Rizzo, House, & Lirtzman, 1970).

La capacitación y el crecimiento profesional son aspectos esenciales para el rendimiento. Los trabajadores que reciben formación adecuada y tienen acceso a oportunidades de mejora profesional suelen ser más competentes en sus labores (Arthur, Bennett, Edens, & Bell, 2003).

La satisfacción con el trabajo también desempeña una función decisiva en la ejecución profesional. Los empleados que se sienten satisfechos son más productivos y están más entregados a su labor, lo que a menudo se traduce en un mejor rendimiento (Locke, 1976).

El nivel de compromiso con las tareas es otro elemento importante en la productividad. Aquellos empleados que están emocionalmente vinculados a su trabajo y a la organización tienden a sobresalir en sus funciones (Macey & Schneider, 2008).

El estrés en el entorno laboral es un factor crítico que puede mermar el desempeño. El agobio mental reduce la capacidad de concentración, la toma de decisiones y la creatividad, además de incrementar el agotamiento y la desmotivación laboral (Jex, 1998).

Sin embargo, un cierto grado de tensión puede resultar beneficioso para el rendimiento, según la teoría de la curva de Yerkes-Dodson. Esta propuesta sugiere que existe un nivel de estrés óptimo que puede potenciar la productividad al estimular la motivación y la concentración. (Yerkes & Dodson, 1908).

2.2.3. Estrés laboral

El estrés laboral es una manifestación de índole psicosocial que emerge como consecuencia de una inadecuada sincronización frente a las exigencias y presiones inherentes al ámbito profesional. Conforme a los postulados de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1986), este fenómeno ocurre cuando se desajusta la balanza entre las demandas laborales, la capacidad de autonomía y el potencial para enfrentar dichas exigencias.

Este desbalance puede desencadenar respuestas tanto somáticas como psicológicas, tales como ansiedad, episodios depresivos, cefaleas recurrentes, disfunciones gastrointestinales y agotamiento extremo, entre otros (Cooper & Marshall, 1976). Adicionalmente, el estrés profesional tiene el potencial de erosionar la productividad y mermar la satisfacción en el entorno laboral, culminando en un bajo nivel de rendimiento (Jex, 1998).

Diversos factores pueden ser catalizadores del estrés en el trabajo. Entre ellos se encuentran la sobrecarga de tareas, la presión impuesta por plazos restrictivos, las incongruencias en los roles, la ambigüedad respecto a las obligaciones profesionales, un liderazgo deficiente, relaciones interpersonales deterioradas y situaciones de acoso laboral (Karasek & Theorell, 1990).

Entre los paradigmas más influyentes para analizar este fenómeno se encuentra el modelo de demandas-control-apoyo social propuesto por Karasek y Theorell (1990). Este enfoque sostiene que el estrés ocupacional es más probable cuando las exigencias laborales son elevadas, la autonomía en el desempeño es limitada y el sustento social resulta insuficiente.

Otro marco teórico destacado es el **modelo de esfuerzo-recompensa** desarrollado por Siegrist (1996), el cual postula que el estrés profesional emerge cuando los trabajadores perciben un desequilibrio entre la magnitud del esfuerzo invertido en sus actividades laborales y las compensaciones recibidas a cambio, tales como remuneraciones monetarias, reconocimiento simbólico y oportunidades de ascenso.

La manera en que los individuos enfrentan el estrés laboral también ejerce una influencia determinante en los efectos de este fenómeno. Mientras algunos empleados emplean estrategias de afrontamiento más funcionales, como la resolución activa de problemas y la búsqueda de apoyo en redes sociales, otros optan por métodos menos eficaces, como la evasión y el retraimiento (Lazarus & Folkman, 1984).

El impacto del estrés laboral en la salud y el bienestar de los empleados es considerable. A lo largo del tiempo, esta tensión acumulativa puede contribuir al desarrollo de diversas dolencias, incluyendo padecimientos cardiovasculares, desórdenes musculoesqueléticos, trastornos psicológicos y alteraciones en los patrones de sueño (Belkic, Landsbergis, Schnall & Baker, 2004).

Asimismo, el estrés ocupacional puede repercutir negativamente en la satisfacción laboral, lo cual puede manifestarse en un menor nivel de compromiso hacia las responsabilidades profesionales y un incremento en la intención de abandonar la organización (Faragher, Cass & Cooper, 2005).

En última instancia, el estrés en el ámbito profesional puede erosionar la productividad organizacional. Las repercusiones incluyen un desempeño laboral deficiente, tasas elevadas de ausentismo y un aumento en la rotación del personal, lo que compromete seriamente la eficacia operativa de la institución. (Giga, Noblet, Faragher & Cooper, 2003).

2.2.4. ESTRÉS Y RENDIMIENTO LABORAL

El agobio laboral y la productividad profesional están profundamente entrelazados. A medida que la presión laboral se intensifica, la capacidad de un individuo para desempeñar sus tareas de manera competente y eficiente puede verse seriamente afectada (Jex, 1998).

De acuerdo con el modelo de exigencia-control de Karasek (1979), los empleados que enfrentan grandes demandas laborales y poseen escaso control sobre su labor suelen experimentar niveles elevados de tensión. Este estrés puede obstaculizar su habilidad para concentrarse, tomar decisiones y resolver problemas, lo que impacta negativamente en su rendimiento.

En el corto plazo, el estrés puede causar agotamiento, pérdida de enfoque y dificultades para tomar decisiones. A largo plazo, puede desembocar en un colapso profesional, un estado caracterizado por el desgaste emocional, la despersonalización y una disminución del sentido de logro personal en el trabajo (Maslach & Jackson, 1981). Este desgaste no solo deteriora la salud del empleado, sino que también contribuye a una caída en el rendimiento laboral.

Además, el estrés laboral puede generar un incremento en las ausencias y la rotación de personal. Los trabajadores sometidos a estrés elevado pueden ser más propensos a faltar al trabajo o a cambiar de empleo, lo que conlleva a una disminución en la eficiencia organizacional (Giga, Noblet, Faragher & Cooper, 2003).

No obstante, es crucial reconocer que la conexión entre el estrés y la productividad no sigue una relación lineal. Según la teoría de la curva de Yerkes-Dodson (1908), existe un nivel ideal de estrés que puede potenciar el rendimiento al incrementar la motivación y la concentración.

Cuando los niveles de tensión son demasiado bajos, los empleados pueden carecer de impulso, lo que deteriora su rendimiento. Por otro lado, cuando el estrés es excesivo, los empleados pueden sentirse sobrecargados, lo que también lleva a una disminución de la eficiencia. Sin embargo, en niveles moderados de estrés, los

empleados pueden estar suficientemente motivados sin sentirse desbordados, lo que resulta en un mejor desempeño.

Es fundamental que las organizaciones identifiquen este umbral óptimo de estrés para sus empleados y establezcan políticas para mantener los niveles de tensión dentro de este rango ideal. Esto podría incluir la implementación de programas de manejo del estrés, la promoción de un equilibrio saludable entre trabajo y vida personal, y la creación de un entorno laboral favorable y solidario. (Häusser, Mojzisch, Niesel, & Schulz-Hardt, 2010).

2.2.5. FACTORES DE RIESGO Y PROTECCIÓN CON RESPECTO AL ESTRÉS LABORAL

Los elementos de riesgo en el ámbito laboral son aquellos factores o circunstancias que elevan la probabilidad de que un trabajador se vea afectado por la presión laboral. Estos pueden surgir de las tareas mismas, la estructura organizacional, la cultura corporativa o el entorno de trabajo (European Agency for Safety and Health at Work, 2000).

Por ejemplo, una sobrecarga de tareas, plazos rigurosos, la falta de autonomía en las decisiones laborales, conflictos de rol, indefinición de responsabilidades, inestabilidad laboral y la exposición a actitudes hostiles o intimidatorias en el lugar de trabajo son considerados factores de riesgo que pueden contribuir al estrés laboral (Karasek & Theorell, 1990; Siegrist, 1996).

De igual modo, el estilo de dirección, la estructura organizativa y la cultura corporativa desempeñan un rol crucial en la génesis del estrés laboral. Un liderazgo deficiente, una estructura rígida y una cultura empresarial que no favorece el bienestar de los empleados pueden incrementar los niveles de tensión en el trabajo (Nyberg et al., 2011).

Por otro lado, los factores protectores son aquellos elementos que pueden ayudar a mitigar o prevenir el estrés laboral. Estos factores facilitan a los trabajadores enfrentar mejor las exigencias laborales, reducir la percepción de estrés y favorecer la recuperación del agotamiento profesional (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001).

Un equilibrio saludable entre las responsabilidades laborales y la vida personal, una dosis adecuada de autonomía en el trabajo, un buen sistema de apoyo social en el lugar de trabajo, el reconocimiento y la recompensa por el esfuerzo bien ejecutado, las oportunidades para el desarrollo y la progresión profesional, y un ambiente de trabajo positivo y saludable pueden ser vistos como factores de protección contra el estrés laboral (van der Doef & Maes, 1999).

El fomento de estos factores protectores y la reducción de los elementos de riesgo son estrategias clave para prevenir el estrés laboral y asegurar que los empleados se mantengan saludables y productivos. La gestión del estrés debe ser una prioridad fundamental para las organizaciones, ya que tiene un impacto considerable tanto en el bienestar de los trabajadores como en el desempeño de la propia organización. (Giga, Noblet, Faragher & Cooper, 2003).

2.2.6. MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO Y ESTRÉS LABORAL

La medición precisa del desempeño y el estrés laboral es crucial para entender su relación y cómo afectan a los empleados y a la organización en su conjunto. Existen diversas formas y herramientas para medir ambos conceptos.

En términos de desempeño laboral, las medidas comúnmente utilizadas incluyen evaluaciones del desempeño por parte de supervisores, autoevaluaciones, evaluaciones de pares, y medidas objetivas como la productividad, la calidad del trabajo, el cumplimiento de objetivos y la eficiencia (Viswesvaran, Ones, & Schmidt, 1996).

Las evaluaciones del desempeño por parte de los supervisores son una forma comúnmente utilizada para medir el rendimiento laboral. Sin embargo, estas evaluaciones pueden estar sujetas a sesgos. Las autoevaluaciones pueden proporcionar una perspectiva única, pero también pueden estar sujetas a sesgos personales (Borman, 1991).

Las evaluaciones de pares y las medidas objetivas pueden ayudar a proporcionar una imagen más precisa del rendimiento laboral. Sin embargo, cada tipo de medida tiene sus propias limitaciones y ventajas, y es importante utilizar una

combinación de medidas para obtener una comprensión completa del rendimiento laboral (Murphy & DeShon, 2000).

En el ámbito del agobio laboral, existen una variedad de herramientas y cuestionarios desarrollados para evaluar el estrés en el entorno de trabajo. Un ejemplo es el *Inventario de Estrés Laboral de Karasek*, una herramienta ampliamente empleada que evalúa tanto las exigencias laborales como el grado de control que los empleados tienen sobre sus tareas (Karasek, Brisson, Kawakami, Houtman, Bongers, & Amick, 1998).

Otros instrumentos incluyen el *Cuestionario de Estrés Laboral de Siegrist*, que examina el desajuste entre el esfuerzo invertido y las recompensas obtenidas, y el *Maslach Burnout Inventory*, que evalúa el agotamiento profesional, un indicio frecuente de estrés laboral crónico. (Siegrist et al., 2004; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

Al igual que con la medición del rendimiento laboral, es importante utilizar una combinación de medidas para obtener una comprensión completa del estrés laboral. Diferentes herramientas pueden captar diferentes aspectos del estrés laboral y pueden ser útiles en diferentes contextos y para diferentes propósitos (Leka & Houdmont, 2010).

Además, es importante recordar que tanto el desempeño como el estrés laboral son conceptos dinámicos y multifacéticos. Las medidas deben ser capaces de capturar estos aspectos y de reflejar los cambios en el tiempo y en diferentes contextos laborales.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- ✓ Desempeño Laboral: Según Campbell (2000), el desempeño laboral se refiere a las acciones y comportamientos relevantes para los objetivos de la organización que puede ser controlado por el individuo.
- ✓ Estrés Laboral: Lazarus (2006) postula que el estrés laboral es una relación entre la persona y el entorno que es evaluada por la persona como sobrepasando sus recursos y poniendo en peligro su bienestar.

- ✓ Factores de Riesgo: Son elementos que incrementan la probabilidad de experimentar estrés laboral. Kelloway y Barling (2010) mencionan la demanda de trabajo, el control laboral y el apoyo social en el trabajo como factores clave.
- ✓ Factores de Protección: Son elementos que reducen el estrés laboral. Seligman y Csikszentmihalyi (2000) discuten los recursos personales, como el optimismo y la resiliencia, que pueden ayudar a los individuos a manejar el estrés laboral.
- ✓ Carga de Trabajo: Bongers, de Winter, Kompier y Hildebrandt (2002) definen la carga de trabajo como la cantidad de trabajo asignada a una persona durante un período de tiempo determinado.
- ✓ Autonomía en el Trabajo: Según Morgeson y Humphrey (2006), la autonomía en el trabajo se refiere a la discreción del empleado sobre cómo y cuándo completar las tareas.
- ✓ Ambigüedad de Roles: Glazer y Beehr (2005) definen la ambigüedad de roles como la incertidumbre acerca de lo que se espera de un empleado en su rol.
- ✓ Burnout o Agotamiento Profesional: Schaufeli, Leiter y Maslach (2009) lo definen como un estado prolongado de agotamiento físico y mental debido a un compromiso excesivo con el trabajo.
- ✓ Productividad Laboral: Syverson (2011) define la productividad laboral como la relación entre la producción de bienes y servicios y la cantidad de insumos laborales utilizados en la producción.
- ✓ Clima Organizacional: Según Patterson et al., (2005), el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de la organización sobre su entorno de trabajo.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA.

3.2. Hipótesis específicas

- Los niveles de estrés laboral rendimiento laboral entre el personal administrativo de la UPLA son significativos y podrían estar afectando su desempeño laboral.
- El rendimiento laboral del personal administrativo en la UPLA se evalúa en términos de productividad, eficacia y eficiencia, y se espera que su nivel sea subóptimo en presencia de estrés laboral alto.
- Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UPLA, en la cual un aumento en el estrés laboral se relaciona con una disminución en el rendimiento laboral.

3.3. VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se refiere a la medida en que un empleado cumple con las expectativas y requisitos de su puesto de trabajo. Incluye aspectos como la eficiencia, la calidad del trabajo, la productividad y la contribución a los objetivos de la organización.	El desempeño laboral se puede medir a través de evaluaciones de desempeño, revisiones de productividad, calidad de trabajo, cumplimiento de metas, y retroalimentación de supervisores y colegas.
Estrés Laboral	El estrés laboral se refiere a la respuesta física y emocional adversa que ocurre cuando hay un desequilibrio percibido entre las demandas laborales y los recursos y capacidades del individuo para manejar esas demandas.	El estrés laboral se puede medir mediante encuestas y cuestionarios que evalúen la percepción de carga de trabajo, conflictos laborales, equilibrio entre trabajo y vida personal, y reacciones físicas y emocionales al entorno laboral.

3.3.1. Operacionalización de las variables de estudio

Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA

Tabla 2 *Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Desempeño Laboral	Acciones y comportamientos relevantes para los objetivos de la organización (Campbell, 2000).	Medido por la calidad y cantidad de resultados laborales en el personal administrativo.	Conocimiento y habilidad Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de Funciones: Capacidad de identificar y comprender las funciones y tareas del puesto. • Eficacia en el Cargo: Nivel de competencia y efectividad en el desempeño de las tareas laborales. • Claridad de Metas: Entendimiento y conocimiento de los objetivos y metas laborales. • Innovación y Mejora: Contribución de ideas nuevas para el mejoramiento del área de trabajo. • Resolución de Problemas: Capacidad para manejar y solucionar problemas de manera efectiva. • Consideración hacia Colegas: Preocupación por no afectar negativamente el trabajo de otros. • Fomento de un Ambiente Positivo: Creación y mantenimiento de un clima de cordialidad y armonía. • Relaciones Interpersonales: Establecimiento de relaciones adecuadas con compañeros y otras personas en el entorno laboral. • Colaboración: Disposición y habilidad para trabajar en equipo.

-
- | | |
|-----------------|--|
| Responsabilidad | <ul style="list-style-type: none">• Comunicación con Superiores y Equipo: Calidad de la relación y comunicación con superiores y compañeros de trabajo.• Cumplimiento de Obligaciones: Atención y cuidado en realizar las labores asignadas.• Adherencia a la Programación: Cumplimiento de la programación y horarios de trabajo.• Búsqueda de Mejora Continua: Interés y esfuerzo en capacitarse y mejorar en el desempeño laboral.• Responsabilidad por Acciones: Reconocimiento y asunción de las consecuencias de las propias acciones.• Interacción Responsable: Manejo adecuado y responsable de las interacciones con colegas y otras personas en el entorno laboral. |
| Calidad | <ul style="list-style-type: none">• Enfoque en la Calidad del Trabajo: Preocupación y atención a la calidad del trabajo realizado.• Desarrollo Profesional: Esfuerzo en capacitarse y mejorar habilidades laborales.• Servicio de Calidad: Orientación hacia la prestación de un servicio de alta calidad.• Priorización de la Calidad: Consideración de la calidad como un aspecto fundamental del trabajo.• Relaciones Laborales de Calidad: Mantenimiento de relaciones positivas y constructivas en el entorno laboral. |
| Productividad | <ul style="list-style-type: none">• Rendimiento en Funciones: Enfoque y eficiencia en las actividades laborales específicas.• Gestión de Recursos: Administración adecuada de los recursos disponibles.• Provisión de Recursos: Aseguramiento de los materiales y recursos necesarios para un buen desempeño. |
-

Estrés Laboral	Relación entre la persona y el entorno que es evaluada como sobrepasando sus recursos (Lazarus, 2006).	Medido por la percepción del personal administrativo sobre su capacidad para manejar las demandas laborales.	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance de Metas: Capacidad para lograr objetivos y metas laborales propuestas. • Sensación de Defraudación: Grado en que el individuo se siente emocionalmente defraudado por su trabajo. • Agotamiento al Final del Día: Nivel de agotamiento experimentado al finalizar la jornada laboral. • Fatiga al Iniciar el Día: Sentimiento de fatiga al enfrentarse a una nueva jornada de trabajo. • Dificultades de Comunicación: Percepción de dificultad para comunicarse con colegas y clientes. • Trato Impersonal: Tendencia a tratar a los colegas de manera impersonal. • Cansancio por Interacción Social: Sensación de agotamiento por el trabajo continuo con personas. • Ineficacia en Resolver Problemas: Percepción de baja efectividad al tratar problemas de los demás. • Desgaste General por el Trabajo: Sentimiento general de estar desgastado por el trabajo
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Influencia de las Relaciones Laborales: Percepción de cómo las relaciones laborales afectan la vida personal. • Endurecimiento en las Relaciones: Sensación de volverse más duro en el trato con los demás. • Preocupación por Endurecimiento Emocional: Inquietud sobre el impacto emocional del trabajo. • Falta de Energía en el Trabajo: Nivel de energía y vigor percibido en el trabajo. • Frustración Laboral: Sentimientos de frustración relacionados con el trabajo.

Realización
Personal

- Exceso de Tiempo Laboral: Percepción de dedicar demasiado tiempo al trabajo.
 - Indiferencia hacia el Trabajo de Otros: Sentimiento de indiferencia hacia los resultados del trabajo ajeno.
 - Cansancio por Trabajo Directo con Personas: Fatiga relacionada con el trabajo directo con personas.
 - Dificultad para Mantener un Clima Laboral Positivo: Capacidad percibida para mantener un ambiente laboral agradable.
 - Falta de Estímulo tras Esfuerzo Laboral: Sensación de falta de recompensa o estímulo después de un esfuerzo laboral intenso.
 - Percepción de Logros en el Trabajo: Sentimiento sobre la consecución de logros valiosos en el trabajo.
 - Sensación de Alcanzar Límites Personales: Percepción de estar llegando al límite de las capacidades personales.
 - Manejo Inadecuado de Problemas Emocionales en el Trabajo: Percepción sobre el tratamiento inadecuado de problemas emocionales en el trabajo.
 - Sensación de Culpa por Parte de Colegas: Percepción de ser culpado injustamente por problemas en el trabajo por parte de colegas.
-

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los procedimientos de indagación conforme a (Behar, 2008) "El término procedimiento se origina de los lexemas *meth* que alude a propósito y *odos* que hace referencia a camino; por consiguiente, el procedimiento constituye el trayecto para arribar a la meta y al fin de cualquier disciplina que demanda la obtención de saberes, y para lograrlo, la selección del procedimiento pertinente que nos permita desvelar la verdad es esencial". Y en opinión de (Martínez Ruiz, 2013), La indagación científica representa un recurso para resolver las dificultades del medioambiente con el fin de contribuir al progreso de la colectividad en su conjunto.

MÉTODO GENERAL DE INVESTIGACIÓN

El procedimiento global de indagación que se utilizó fue el *Procedimiento Científico*. En cuanto a ello, Tamayo M. (2003) afirma: "El procedimiento científico es un conjunto de tácticas a través de las cuales se plantean los dilemas científicos y se examinan las suposiciones y las herramientas de trabajo investigativo"; de esta

forma, según (Aceituno H. et al., 2020), el procedimiento científico "tiene como fin optimizar la condición de existencia de la colectividad mediante el entendimiento profundo de los fenómenos, así como de las causas que los originan. Más aún, comprendiendo las causas que los desencadenan, al intervenir sobre ellas se puede alterar el comportamiento de los mismos". De modo similar lo reitera (Sánchez & Reyes, 2017), quien indica que el procedimiento científico "es el rumbo a seguir a través de una serie de maniobras y principios predeterminados que nos facultan para alcanzar un desenlace o un propósito" (p. 23). En esta línea, el procedimiento científico abarca atributos organizados para obtener una sabiduría científica, siendo un proceso que puede abarcar diversas áreas y se limita a un desenlace concluyente (Arias González, 2020); en otras palabras, es el trayecto para alcanzar un fin o una meta. Finalmente, como señalan (Alan Neill & Cortez Suárez, 2018), "la indagación científica es un proceso reflexivo y ordenado que posibilita una conexión profunda con la realidad para su comprensión, logrando de esta forma la creación de nuevos saberes, así como la formulación de respuestas a diferentes dilemas existentes en la sociedad". Igualmente, según (Bonilla y otros, 2000), el procedimiento científico se concibe como el conjunto de proposiciones, directrices y normas para el análisis y la resolución de los enigmas investigativos, formalizados por la llamada *comunidad científica* reconocida.

MÉTODO ESPECÍFICO DE INVESTIGACIÓN

Se empleó el *Procedimiento Inferencial Deductivo-Inductivo* como estrategia primordial debido a que nuestra intención es validar la indagación partiendo de la observación de fenómenos y el desentrañamiento-composición de los esquemas generados y los juicios alcanzados. Así, según (Bernal, *Epistemología Investigativa*, 2016), esta técnica inferencial se sustenta en la racionalidad y examina casos específicos, aunque se manifiesta de manera deductiva en un sentido (avanza de lo global a lo particular) y de forma inductiva en la dirección opuesta (procede de lo singular a lo universal); por ende, se utilizará el enfoque *Deductivo-Inductivo*, dado que buscamos corroborar nuestra pesquisa mediante la observación de hechos; (Cohen & Gómez, 2019) afirman que corresponde al escenario en el que cada táctica satisface una necesidad especial de la indagación. El saber generado a partir de la

implementación de uno de los métodos completa el saber generado por el otro u otros. Este enfoque se aplica comúnmente en estudios cuya complejidad demanda enfoques divergentes, ya sea porque se trabajan con unidades de análisis disímiles, ya sea porque se combinan fines descriptivos y explicativos, lo que hace que los elementos de esa mezcla puedan incluir otras alternativas metodológicas. En último término, (Delgado S. et al., 2018) postulan que, al combinar ambos procedimientos (estrategia mixta), con el propósito de lograr una mayor eficiencia en la indagación, los investigadores deben considerar todas las características pertinentes de los métodos. Según (Reyes, 2022), el método deductivo es el que parte de los datos universales aceptados como verídicos, para inferir mediante razonamientos lógicos diversas conjeturas, es decir, comienza con verdades previamente establecidas como postulados generales, para luego aplicarlas a situaciones individuales y así verificar su validez. Este procedimiento facilitará el análisis de requisitos necesarios para la edificación del sistema experto. De esta forma, (Baena P., 2017) señala que la deducción comienza desde las ideas y después se aplica a los casos específicos. En cambio, lo inductivo salta de una observación restringida a una infinitamente expansiva. Así, la deducción indica certeza y precisión; mientras que la inducción se refiere a probabilidad.

Finalmente, se expone que en la indagación actual se empleará el *procedimiento inductivo-deductivo*, el cual coadyuva a la resolución del dilema planteado, ya que facilita la formulación de soluciones potenciales para el inconveniente propuesto. Tanto el método inductivo como el deductivo son tácticas de razonamiento lógico, siendo que el inductivo parte de premisas singulares para arribar a una conclusión universal, y el deductivo se basa en principios generales para derivar una conclusión específica; ambos sustentados en antecedentes de investigaciones previas, para que a través de la deducción lógica podamos desentrañar los factores primordiales que condicionan la ineficiencia en la gestión investigativa. De igual manera, podemos sostener que “Un procedimiento no tiene como propósito fundamental garantizar la verdad, sino ser utilizado de manera creativa y adaptada a cada contexto, por lo que existen múltiples técnicas y enfoques que se aplican”.

4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según las finalidades de la indagación y la esencia de las complicaciones planteadas en el estudio actual, esta es de índole pragmática. Debido a la temática y las metas perseguidas, se halla encuadrada dentro de la indagación pragmática. Según Murillo (2008), tal investigación es conocida como “exploración práctica o empírica”, distinguiéndose por su orientación hacia la implementación o aprovechamiento de los saberes obtenidos, al mismo tiempo que se incorporan otros, luego de aplicar y organizar de manera meticulosa la praxis fundamentada en la indagación. La utilización del saber y los resultados obtenidos en la investigación conducen a una forma rigurosa, ordenada y metódica de aprehender la realidad. Según Arias Gonzales (2020), este tipo de indagación se nutre de la investigación pura o fundamental, dado que, a través de la teoría, se ocupa de solventar dificultades prácticas, basándose en los descubrimientos, hallazgos y respuestas formuladas en los objetivos del estudio, y generalmente se aplica en campos como la medicina o las ingenierías. Los límites que se pueden definir en este contexto son explicativos, tal como lo refuerza Feria A. et al. (2019), al señalar que la investigación tecnológica o aplicada persigue resolver problemas concretos en el ámbito educativo; de igual forma, Tiburcio P. et al. (2020) destaca su vínculo profundo con la investigación básica, pues depende de los avances y descubrimientos de esta última, enriqueciéndose con ellos, aunque se caracteriza por su enfoque en la aplicación, aprovechamiento y efectos prácticos de los conocimientos. La indagación aplicada tiene como fin comprender para ejecutar, para actuar, para construir, para transformar. En esta misma dirección, Aceituno H. et al. (2020) ratifica que la investigación aplicada se orienta a un propósito específico de naturaleza práctica, pero como también señala Arispe A. et al. (2020), se centra en identificar, a través del conocimiento científico, los medios (métodos, tecnologías y protocolos) que permiten contribuir a resolver una necesidad práctica y concreta.

4.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El estrato de la indagación alude a la intensidad o grado de exactitud y supervisión con que se ejecuta una investigación. Los estratos de la indagación habitualmente se agrupan en categorías como exploratorias, descriptivas,

correlacionales y explicativas. Según Supo (2024), el estrato correlacional: "Acoge a los análisis que sugieren una conexión entre variables, sin importar la índole de las mismas, sin tener la intención de probar relaciones causales, sino meramente descubrir la existencia de esa relación, y en caso de encontrar tal vínculo, podría más adelante generar una conjetura sobre causalidad".

Para el estudio "Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA", se está utilizando un nivel correlacional de investigación.

En el estrato correlacional, la indagación tiene como propósito descubrir la conexión o el grado de interdependencia entre dos o más elementos. En este contexto, se intenta dilucidar cómo el estrés profesional (elemento autónomo) se vincula con el rendimiento laboral (elemento subordinado) en el personal administrativo de la UPLA. Este nivel investigativo resulta pertinente cuando la meta del análisis no es únicamente caracterizar las variables de forma aislada, sino también indagar sobre el nexo que las une.

4.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El esquema de la investigación es el plano que orienta la manera en que los investigadores recopilan, examinan e interpretan los datos. Un diseño investigativo adecuado facilita la obtención de resultados exactos y confiables, permitiendo responder de manera eficaz a la cuestión central de la indagación. Los esquemas de investigación pueden ser experimentales, cuasi-experimentales, transversales, longitudinales, entre otros.

Para el estudio titulado "Intensidad del estrés profesional y su vínculo con el rendimiento laboral en el personal administrativo de la UPLA", se empleó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. En este esquema, los datos se recopilan en un único instante para examinar las condiciones presentes y proponer soluciones basadas en un análisis específico de los datos. Según Creswell (2021), los

estudios transversales son adecuados para investigaciones que buscan realizar un diagnóstico preliminar de un problema.

El diseño transversal fue elegido porque la intención es identificar la relación entre el estrés laboral y el rendimiento laboral. En un diseño transversal, se miden dos o más elementos en un único momento y se evalúa la interrelación entre ellos. Este esquema es denominado transversal dado que los datos se obtendrán en un solo punto temporal. En un diseño transversal, se recogen datos de distintos sujetos en un único instante, lo que permite obtener una visión instantánea de la situación actual. En este caso, se reunirán datos sobre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UPLA en un solo momento y se analizará la correlación entre ambas variables.

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

Bernal (Bernal, **Metodología de la Investigación**, 2010) señala que la colectividad es el conjunto integral de seres, entidades u ocurrencias que comparten una cualidad común perceptible, sobre los cuales se pretende hacer deducciones. Briones (2002) también sostiene que el universo o colectividad es la totalidad de las unidades que integran el grupo dentro del cual se investigará el fenómeno descrito en el plan de estudio. La delimitación precisa de la colectividad es un requisito indispensable para la realización de los fines investigativos. Según Sánchez (2004), la colectividad en una indagación se refiere al conjunto completo de seres que comparten un conjunto de características particulares. En el contexto de esta investigación, la colectividad está constituida por los 100 empleados administrativos de la UPLA.

4.5.2. Muestra

Según Sánchez (2004), el segmento muestral se define como el conglomerado de unidades de selección extraídas de un colectivo o universo, con el objetivo de ser analizadas. Su finalidad principal es representar la totalidad del

grupo, permitiendo obtener datos certeros que faciliten la extrapolación de los resultados obtenidos. Sánchez (2004) también señala que una muestra es un subconjunto de elementos escogidos de una población de interés, con la intención de realizar deducciones o generalizaciones aplicables al grupo completo. La excelencia de la muestra depende tanto del método empleado para su selección como de su capacidad para reflejar fielmente la totalidad del colectivo.

Briones (2002) describe la muestra como el conjunto de unidades muestrales seleccionadas a través de un procedimiento específico, frecuentemente simbolizadas con la letra 'n'. Las unidades pueden ser elementales (como individuos) o compuestas (como instituciones educativas, municipios, etc.), y para que sean elegibles, deben estar incluidas dentro del marco muestral. Además, Briones (2002) explica que la muestra constituye la porción de la colectividad de la que efectivamente se recaban los datos necesarios para el desarrollo del estudio, y sobre la cual se realizan las mediciones y observaciones relacionadas con las variables del análisis.

Pineda (1992) define la muestra como un subconjunto o fragmento del universo o colectivo donde se llevará a cabo la exploración, con la finalidad de extender los hallazgos al conjunto global. Una muestra probabilística, según este autor, es aquella obtenida de una población de tal forma que cada miembro del colectivo tenga una probabilidad conocida de ser incluido en la muestra.

La muestra, por otro lado, es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en el estudio. La muestra se elige para representar a la población y proporcionar datos para el análisis. Dado que, en este caso, la muestra será igual a la población, estamos ante una investigación censal. En este tipo de investigaciones, se incluye a todos los miembros de la población en el estudio. Por lo tanto, la muestra para este estudio también consistirá en los 100 empleados administrativos de la UPLA.

Este tipo de muestreo, también conocido como muestreo exhaustivo o censo, permite obtener información completa sobre toda la población de estudio, lo que puede aumentar la precisión de los resultados. Sin embargo, también

puede ser más costoso y requerir más tiempo en comparación con el muestreo de una fracción de la población.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

En la presente indagación, se emplearán los siguientes procedimientos:

1. **Interrogatorio:** Este es un método frecuentemente empleado para recabar información en investigaciones numéricas. Consiste en administrar un formulario a los participantes con el fin de obtener datos sobre las dimensiones del análisis. Según Arias (Arias G., 2020), el interrogatorio puede asociarse con la técnica de la observación; es relevante resaltar que el examen constituye un procedimiento perceptivo con aspectos cognitivos por parte del analista. El interrogatorio posibilita la recopilación de datos e información de las fuentes consultadas, las tarjetas se confeccionan y estructuran tomando en cuenta el tipo de información deseada para el análisis; es decir, no existe un formato predeterminado.
2. **Examen de Archivos:** Este proceso puede comprender la revisión de documentos de empleados, reportes de rendimiento y otros papeles pertinentes que puedan ofrecer datos complementarios sobre las dimensiones del estudio. Arias G. (2020) señala que es un procedimiento de análisis que se efectúa para extraer datos del contenido de tales registros; en este caso, los documentos deben someterse a una revisión para reunir archivos digitales y físicos, los cuales representan fuentes primarias y fundamentales que capacitan al investigador para obtener datos y le facultan para presentar sus conclusiones al finalizar la investigación.
3. **Percepción Directa:** Se llevará a cabo el proceso de "percepción directa" en el lugar de los hechos, el cual nos orientará respecto a los procesos y acciones realizadas por cada parte interesada o involucrada en la problemática para discernir y distinguir los procesos empleados en la administración de la responsabilidad social. Según Supo (Supo, 2024), la percepción científica posee dos connotaciones: en función de lo que se desea registrar, abarca tanto la observación del comportamiento humano, como en los estudios etnográficos, como la medición de las variables objetivas mediante herramientas mecánicas, lo cual también corresponde a la observación.

Por último, se destaca que estas tres metodologías se emplean de manera combinada. Este concepto es respaldado por Supo (Supo, 2024), quien sostiene que el análisis documental es un método de recopilación de datos que no se puede aplicar para la clasificación de los estudios, ya que, en un mismo análisis, pueden utilizarse tantas técnicas de recolección como variables se posean. Así, en una misma investigación pueden coexistir el examen documental y la percepción directa. En un estudio, pueden emplearse múltiples técnicas de recopilación de datos, de modo que, si se aplicaran estas condiciones a una taxonomía investigativa, no cumpliría con los principios de exhaustividad y exclusividad. En una indagación donde se registren diversas variables, tal como se refleja en la tabla de operacionalización de variables, cada variable puede ser capturada mediante un método distinto. De esta forma, en un solo estudio, pueden perfectamente coexistir la documentación, la percepción directa, la entrevista, el interrogatorio y la psicometría.

Instrumentos de Recopilación de Datos

Los instrumentos que se utilizarán en este estudio incluyen:

1. **Cuestionario de Estrés Laboral:** Este cuestionario medirá el nivel de estrés laboral entre el personal administrativo. Puede ser un cuestionario validado existente como el Inventario de Estrés Laboral de Karasek, o uno diseñado específicamente para este estudio, que incluya ítems relacionados con las fuentes de estrés laboral identificadas en la revisión de literatura.
2. **Cuestionario de Desempeño Laboral:** Este cuestionario se utilizará para medir el desempeño laboral. Puede incluir ítems que evalúen diferentes aspectos del desempeño laboral, como la eficiencia, la calidad del trabajo, la capacidad para trabajar en equipo, entre otros.

Cada uno de estos cuestionarios deberá contar con escalas de respuesta que permitan cuantificar las respuestas de los participantes, permitiendo la comparación y el análisis cuantitativo de los datos.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.7.1. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

a) Técnica de recolección.

La técnica empleada fue a través de las encuestas y de un cuestionario escrito.

Fuentes primarias

- Entrevistas. Este enfoque se utilizó para obtener los datos esenciales requeridos para llevar a cabo la indagación.
- Cuestionario. Este método se aplica administrando un formulario a la muestra representativa con la finalidad de recolectar datos pertinentes para la elaboración de la investigación.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Al abordar una investigación sobre el nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA, es crucial mantener altos estándares éticos.

El consentimiento informado es fundamental. Los participantes deben ser completamente informados acerca del propósito, procedimientos, riesgos, y beneficios de la investigación y otorgar su consentimiento para participar de forma voluntaria e informada. El consentimiento no solo debe ser informado, sino también libre de coacción y presión.

La confidencialidad de los participantes debe protegerse rigurosamente. Los datos recolectados deben ser almacenados de manera segura, y cualquier resultado publicado debe ser anonimizado para evitar la identificación de los individuos.

Es esencial la justicia y equidad en la selección de participantes. La selección debe ser justa, equitativa y no discriminatoria, ofreciendo a todos los

empleados la oportunidad de participar y asegurando que los beneficios de la investigación sean distribuidos de manera equitativa.

La protección de datos es un aspecto crucial. Debe haber protocolos claros sobre cómo se recogerán, almacenarán, compartirán y eventualmente eliminarán los datos, asegurando la privacidad de los participantes.

Mantener la integridad en la presentación de resultados es vital. Los hallazgos deben ser presentados de manera honesta y transparente, sin manipulación o distorsión de los datos.

El respeto a los participantes debe ser una prioridad en todo momento. Deben ser tratados con cortesía y respeto, y sus opiniones y sentimientos deben ser valorados.

Toda propuesta de investigación debe someterse a una revisión ética. Un comité de ética debe evaluar la propuesta para asegurar que cumple con todos los estándares éticos y legales aplicables.

La minimización de riesgos para los participantes es indispensable. Se deben minimizar los riesgos físicos y psicológicos, y cualquier daño potencial debe ser mitigado de inmediato.

CAPÍTULO V RESULTADOS

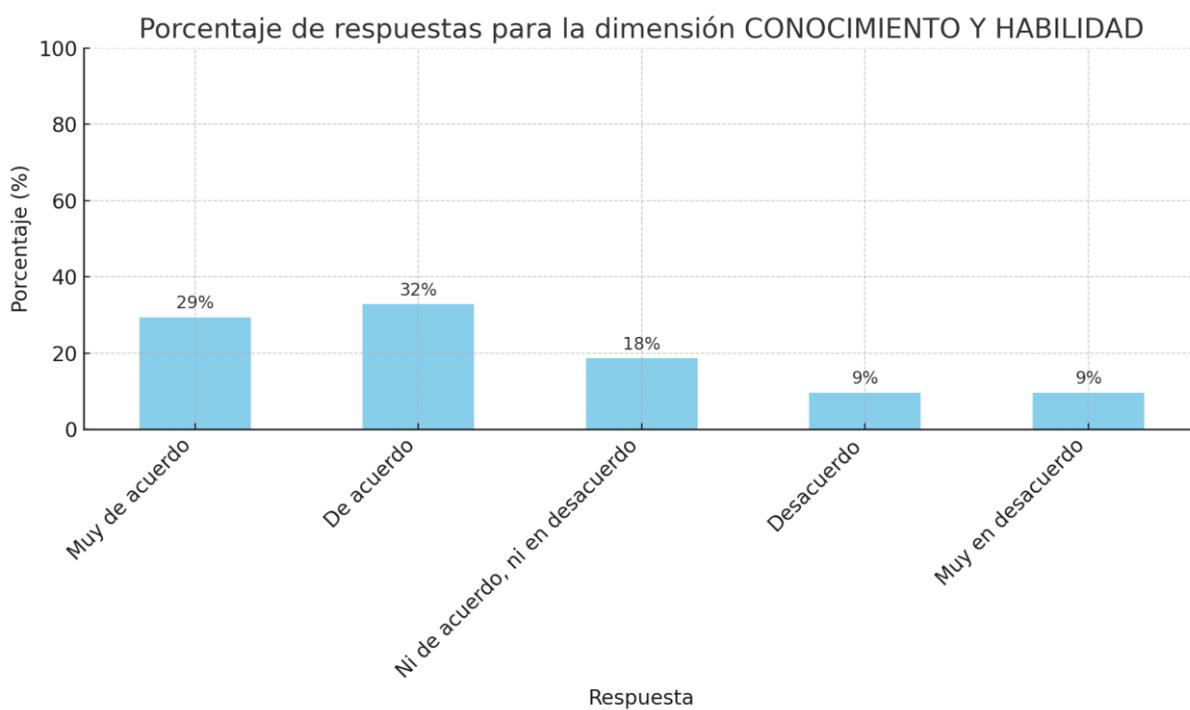
5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Análisis descriptivos de las variables:

Con respecto al rendimiento laboral

Figura 2

Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión conocimiento y habilidad

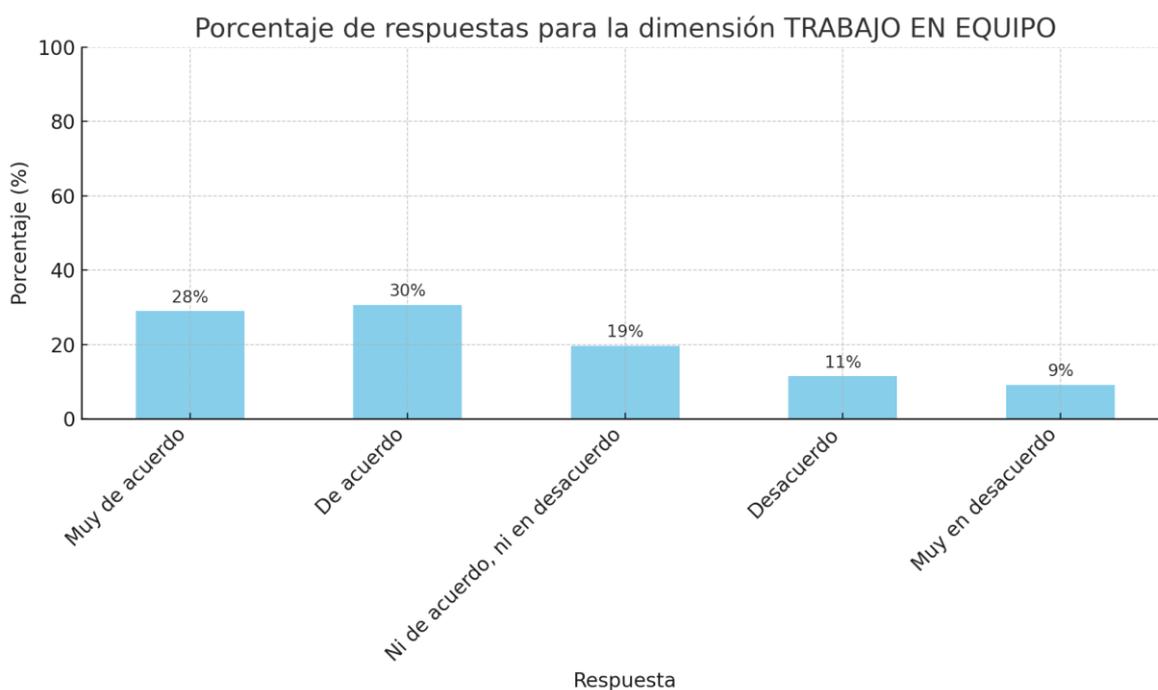


Observando las respuestas relacionadas con la dimensión "CONOCIMIENTO Y HABILIDAD", notamos que aproximadamente el 29% de los

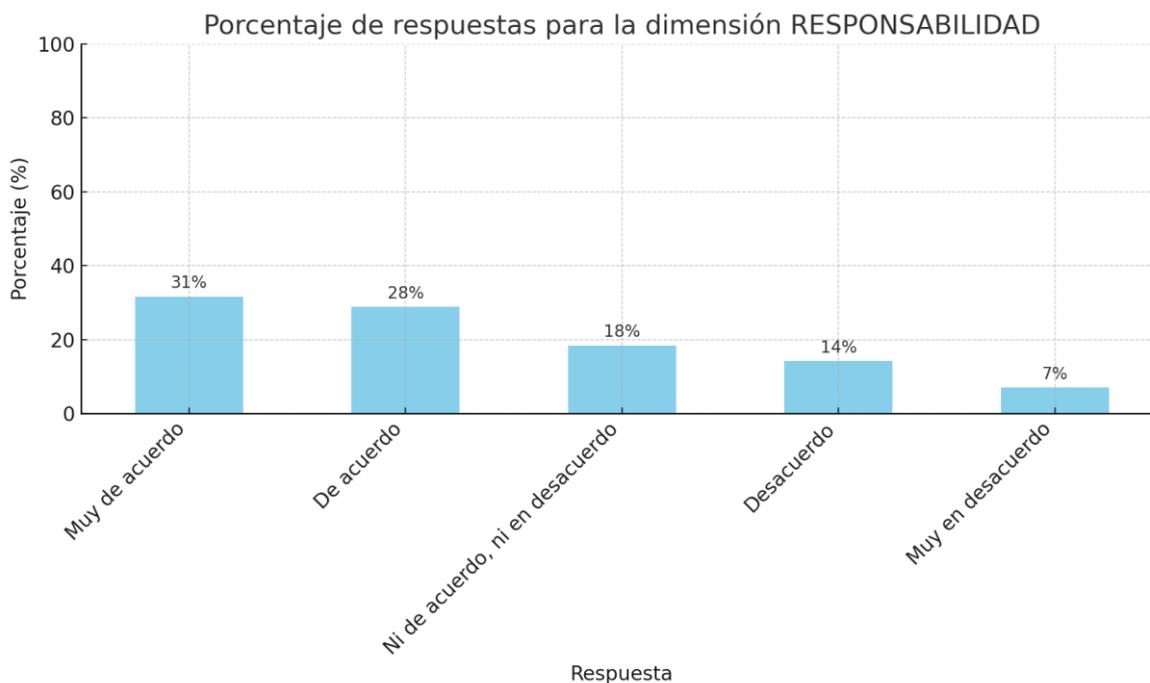
encuestados está "Muy de acuerdo" y cerca del 32% está "De acuerdo". Esto implica que alrededor del 61% de los participantes tienen una percepción positiva sobre el conocimiento y habilidad en el contexto laboral. Sin embargo, un 9% expresó estar en "Desacuerdo" y un 9% manifestó estar "Muy en desacuerdo". El 18% restante se mantuvo neutral. Aunque la mayoría tiene una visión favorable sobre esta dimensión, es esencial tener en cuenta que existe una proporción significativa de individuos que no comparte esta percepción.

Figura 3

Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión trabajo en equipo



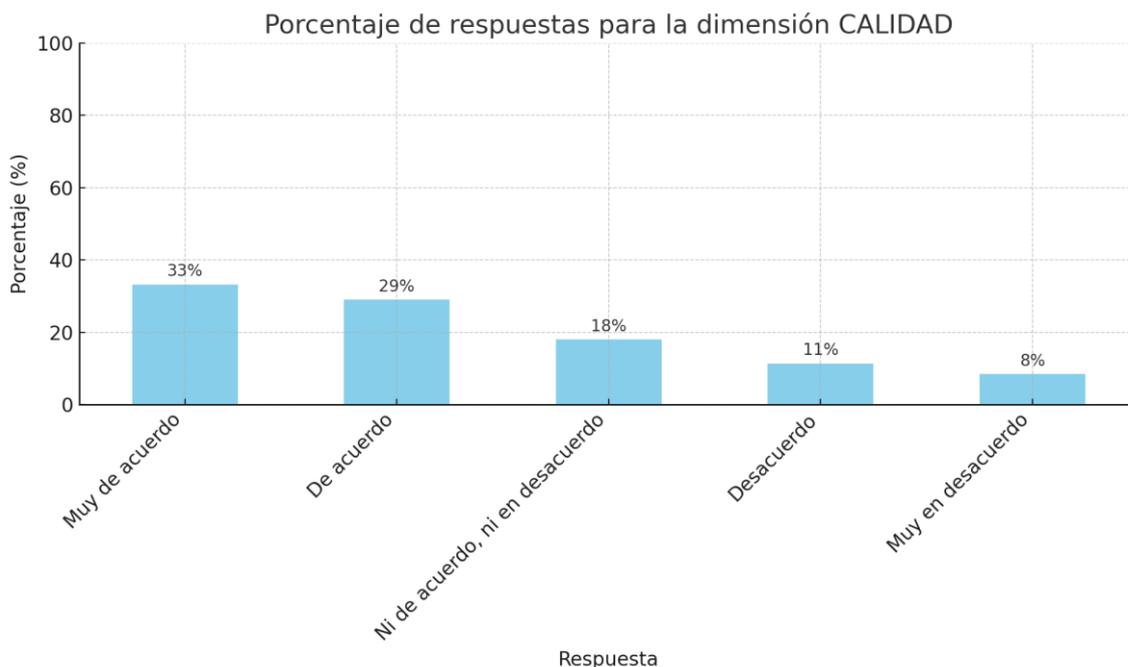
En cuanto a la dimensión "TRABAJO EN EQUIPO", se observa que cerca del 28% de los encuestados indicó estar "Muy de acuerdo", mientras que aproximadamente el 30% expresó estar "De acuerdo". Esto se traduce en que más del 55% de los participantes ven de manera positiva el trabajo en equipo en su ambiente laboral. No obstante, un 11% de los encuestados se mostró en "Desacuerdo" y alrededor del 9% se posicionó en "Muy en desacuerdo". El remanente, cercano al 19%, optó por una postura neutral. Si bien la mayoría tiene una inclinación positiva hacia el trabajo en equipo, es crucial reconocer que existe un segmento importante de personas que no se siente conforme con esta dimensión.

*Figura 4**Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión responsabilidad*

En relación con la dimensión "RESPONSABILIDAD", podemos ver que cerca del 30% de los encuestados se siente "Muy de acuerdo", mientras que un 28% adicional indica estar "De acuerdo". Esto sugiere que, en total, el 55% de los participantes tiene una percepción positiva sobre la responsabilidad en su trabajo. Sin embargo, es relevante observar que un 14% de los encuestados expresó estar en "Desacuerdo", y un 7% adicional se encuentra "Muy en desacuerdo". El 18% restante se mantuvo en una posición neutral. Aunque la percepción predominante hacia la responsabilidad es positiva, es fundamental considerar que existe una proporción considerable de personas que no comparten esta visión.

Figura 5

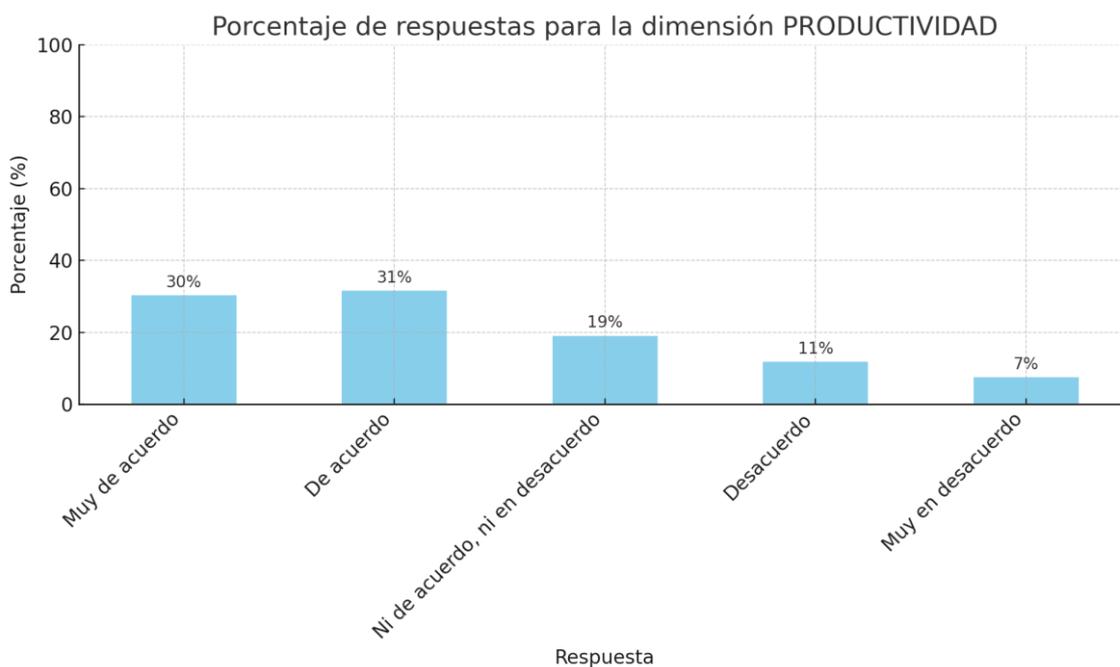
Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión calidad



Para la dimensión "CALIDAD", alrededor del 30% de los encuestados manifestó estar "Muy de acuerdo", y un adicional 29% indicó estar "De acuerdo". Esto refleja que el 60% de los participantes tiene una visión positiva sobre la calidad en su entorno laboral. No obstante, un 11% de los encuestados mostró estar en "Desacuerdo", y otro 8% se inclinó hacia "Muy en desacuerdo". El 18% restante optó por una postura neutral. Aunque la mayoría tiene una percepción favorable respecto a la calidad, es esencial reconocer que todavía existe un segmento de la población que no comparte esta perspectiva positiva.

Figura 6

Resultado de la encuesta de rendimiento laboral para la dimensión calidad

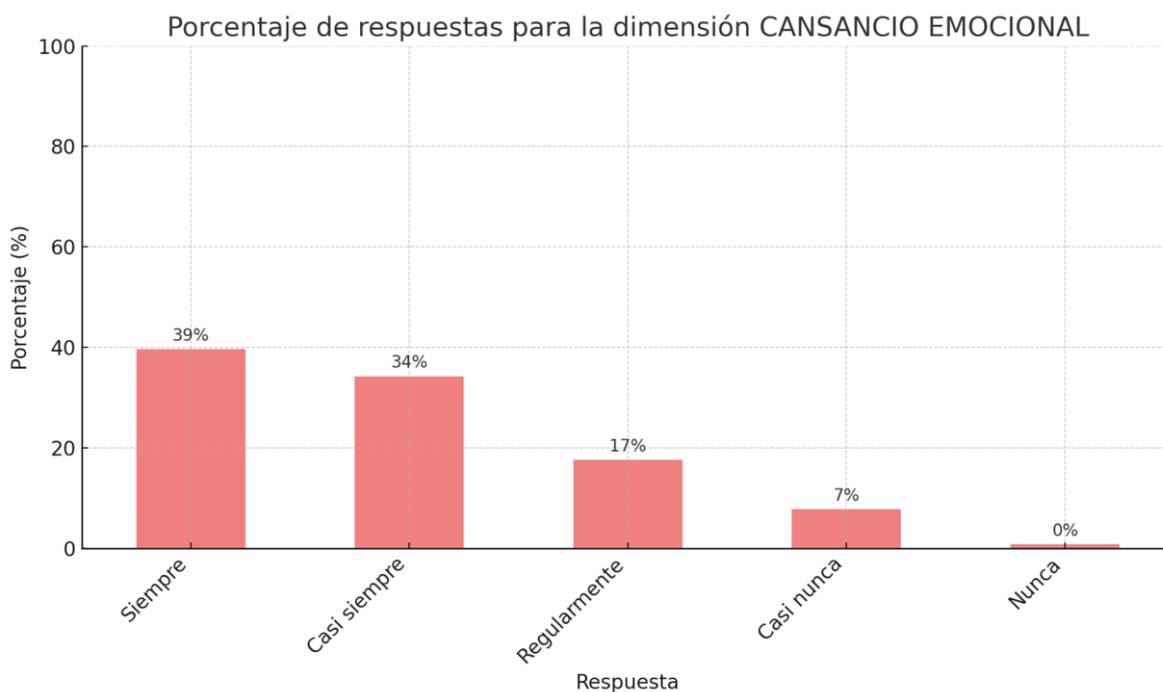


Al analizar la dimensión "PRODUCTIVIDAD", se destaca que alrededor del 30% de los encuestados está "Muy de acuerdo" y un 31% adicional se muestra "De acuerdo". Esto significa que el 61% de los participantes tiene una percepción afirmativa sobre la productividad en su contexto laboral. Sin embargo, un 11% de los encuestados indicó estar en "Desacuerdo" y un 7% adicional se mostró "Muy en desacuerdo". El 19% restante se mantuvo neutral. Aunque la percepción dominante hacia la productividad es notablemente positiva, es importante considerar que hay un pequeño segmento que no comparte este punto de vista favorable.

Con respecto al estrés laboral

Figura 7

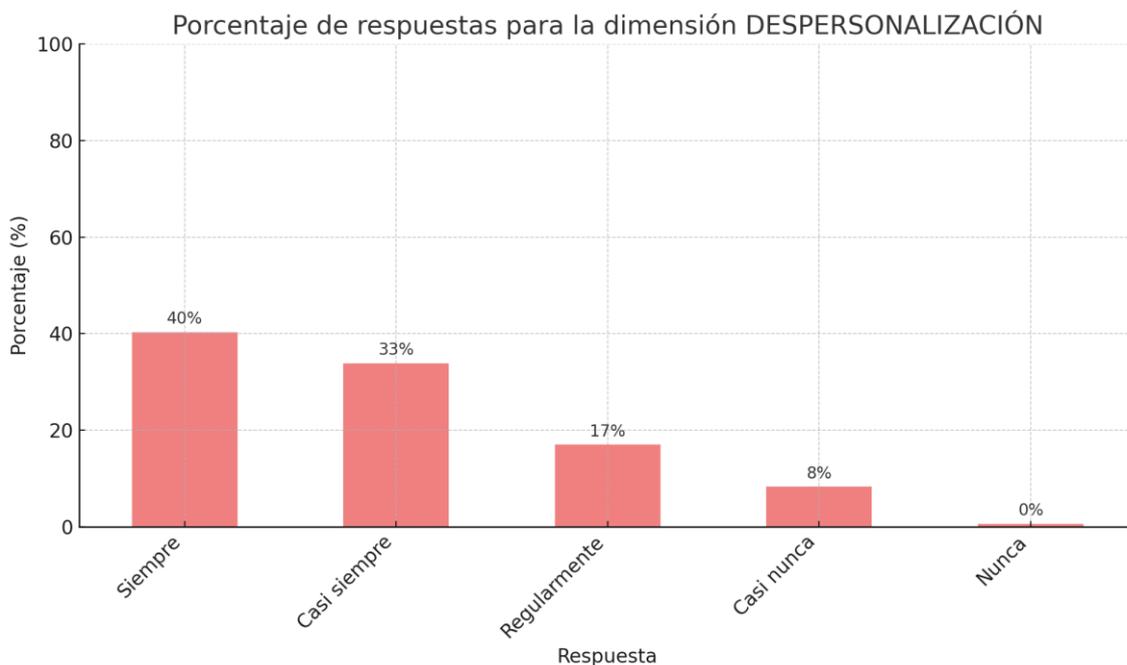
Resultado de la encuesta de estrés laboral y su dimensión cansancio emocional



En relación con la dimensión "CANSANCIO EMOCIONAL", se observa que aproximadamente el 39% de los encuestados siente este cansancio "Siempre", mientras que cerca del 34% adicional lo siente "Casi siempre". Esto indica que el 73% de los participantes experimenta un alto nivel de cansancio emocional en su trabajo. Adicionalmente, un 17% de los encuestados mencionó sentirlo "Regularmente". En contraposición, es alentador observar que cerca del 7% afirmó sentirlo "Casi nunca" y un contundente 0% indicó "Nunca" experimentarlo. Aunque hay una tendencia hacia el cansancio emocional, es reconfortante notar que existe un porcentaje significativo de individuos que no lo experimentan con frecuencia.

Figura 8

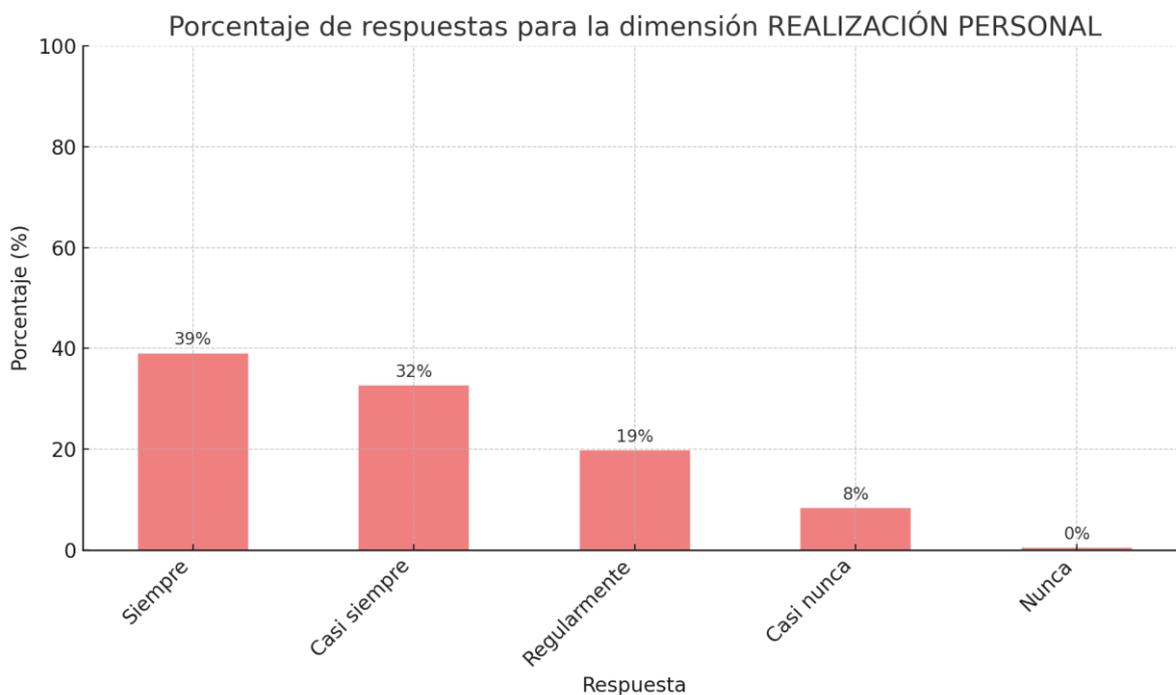
Resultado de la encuesta de estrés laboral y su dimensión despersonalización



Respecto a la dimensión "DESPERSONALIZACIÓN", notamos que cerca del 40% de los encuestados experimenta este sentimiento "Siempre", y un adicional 33% lo siente "Casi siempre". Esto revela que el 73% de los participantes siente una despersonalización frecuente en su ámbito laboral. Adicionalmente, un 17% mencionó sentirlo "Regularmente". Sin embargo, es relevante destacar que un 8% expresó sentir despersonalización "Casi nunca" y el 0% restante afirmó "Nunca" sentirlo. A pesar de la tendencia marcada hacia la despersonalización, es importante señalar que hay un segmento de la población que no se siente fuertemente afectado por esta dimensión.

Figura 9

Resultado de la encuesta de estrés laboral y su dimensión realización personal



En lo que concierne a la dimensión "REALIZACIÓN PERSONAL", alrededor del 39% de los encuestados manifestó sentir una realización "Siempre", mientras que un 32% adicional indicó sentirlo "Casi siempre". Esto sugiere que cerca del 71% de los participantes siente una alta realización personal en su trabajo. Adicionalmente, un 19% de los encuestados expresó sentirlo "Regularmente". Por otro lado, es no alentador observar que aproximadamente el 8% señaló sentir una realización "Casi nunca" y alentador que un 0% afirmó "Nunca" sentirlo. Aunque hay una tendencia hacia la realización personal, es esencial reconocer que todavía hay un segmento que no experimenta esta sensación con frecuencia.

5.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La correlación de Spearman fue una técnica estadística empleada para medir la relación entre dos variables ordinales, como las medidas en escalas de Likert. En el estudio sobre el "Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA", este coeficiente se utilizó para analizar cómo el estrés laboral se relacionaba con el desempeño. Se administraron cuestionarios que empleaban escalas de Likert para recopilar datos sobre el nivel de estrés y el desempeño de los trabajadores. Estos datos fueron posteriormente analizados utilizando la correlación de Spearman, determinando así la naturaleza y la fuerza de la relación entre ambas variables.

Tabla 3

Correlación de Spearman entre el rendimiento y estrés laboral

Correlación de Spearman	0.766.
-------------------------	--------

Con respecto al resultado se plantea el análisis e interpretación siguiente:

Relación positiva fuerte: Una correlación de Spearman de 0.7660 indica una relación positiva fuerte entre el rendimiento laboral y el estrés laboral. Esto sugiere que a medida que el rendimiento laboral aumenta, el estrés laboral también tiende a aumentar, y viceversa.

Desde un punto de vista práctico, este resultado puede ser preocupante para la organización. Si bien un alto rendimiento laboral es deseable, el costo asociado en términos de aumento del estrés laboral puede tener consecuencias negativas a largo plazo, como el agotamiento, la disminución de la satisfacción laboral y problemas de salud entre los empleados.

Por lo tanto, es esencial que las empresas busquen un equilibrio entre fomentar un alto rendimiento y garantizar el bienestar de sus empleados. Las estrategias de gestión del estrés y los programas de bienestar pueden ayudar a mitigar los efectos negativos del estrés laboral.

Del mismo modo, si bien la correlación es fuerte, es fundamental recordar que correlación no implica causalidad. Podría haber factores subyacentes o externos que influyan en ambas variables. Por ejemplo, un ambiente laboral tóxico podría conducir simultáneamente a un mayor estrés y a un deseo de demostrar un alto rendimiento para mantener la seguridad laboral.

De esta forma los resultados estadísticos sugieren que mientras las empresas buscan mejorar el rendimiento laboral, también deben ser conscientes de las implicaciones relacionadas con el estrés laboral y abordar proactivamente este desafío.

CAPÍTULO VI

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación "Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA" revela una relación positiva fuerte entre el estrés laboral y el rendimiento laboral. Este hallazgo se presenta en contraste con la investigación realizada por Vilca Turpo Soledad Milagros en 2021, que identificó una correlación inversa significativa entre el estrés laboral y el bienestar psicológico en docentes.

Una de las principales diferencias entre ambas investigaciones radica en las poblaciones estudiadas. Mientras que nuestra investigación se centró en el personal administrativo de una universidad, el estudio de Vilca Turpo se enfocó en docentes de instituciones educativas públicas. Estos dos grupos enfrentan responsabilidades y desafíos laborales distintos, lo que podría influir en la forma en que el estrés laboral se manifiesta y afecta otras variables, ya sea el rendimiento laboral o el bienestar psicológico.

Además, es relevante considerar que, aunque ambas investigaciones identificaron relaciones significativas con el estrés laboral, las implicaciones de estas relaciones varían considerablemente. En el estudio de Vilca Turpo, se destaca que el estrés laboral tiene un impacto negativo en el bienestar psicológico de los docentes.

En contraposición, en la investigación sobre la UPLA, un mayor nivel de estrés laboral parece estar asociado con un mayor rendimiento laboral, aunque esto también podría indicar que un mayor rendimiento laboral está llevando a niveles más altos de estrés.

Este contraste en los hallazgos resalta la importancia de considerar el contexto específico y las características de la población al interpretar y generalizar los resultados. Mientras que, para los docentes, el estrés puede deteriorar su bienestar psicológico, para el personal administrativo, puede estar relacionado con una mayor presión para desempeñarse a un nivel alto, lo que podría estar llevándolos a experimentar mayores niveles de estrés.

Del mismo modo la investigación llevada a cabo sobre el "Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA" se centró en el personal administrativo de una universidad específica. En contraste, el estudio realizado por Torres Quinto en 2018 se dirigió hacia docentes de Educación Básica Regular en el distrito de Acobamba de la provincia de Tarma. Aunque ambas investigaciones abordaron la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, las diferencias en las poblaciones estudiadas pudieron haber conducido a variaciones en los hallazgos.

Ambos estudios identificaron una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral. Sin embargo, Torres Quinto añadió una dimensión adicional al descubrir que la relación entre estas variables podía variar según determinados factores demográficos y laborales, como el sexo, el estado civil, el tipo de gestión y el nivel educativo. Este hallazgo subrayó la importancia de considerar múltiples factores al evaluar cómo el estrés impacta el desempeño en diferentes contextos laborales.

Aunque la investigación sobre la UPLA no exploró en profundidad cómo variados factores demográficos o laborales influían en la relación entre el estrés y el desempeño, se podría postular que, al igual que en los hallazgos de Torres Quinto, estos factores también tendrían un impacto en el personal administrativo. Esta posibilidad destacó una línea de investigación que podría ser valiosa para futuros estudios.

Una constante en ambas investigaciones fue la preocupación por el bienestar de los trabajadores y su capacidad para desempeñarse eficazmente en sus roles. Se reconoció que el estrés laboral podía tener consecuencias negativas tanto en la salud física como mental de los empleados, y que estos efectos podrían influir en su rendimiento laboral. Por ende, ambos estudios enfatizaron la relevancia de abordar proactivamente el estrés laboral para asegurar un ambiente de trabajo saludable.

CONCLUSIONES

- Se identificaron variados niveles de estrés laboral entre el personal administrativo de la UPLA. Además, se observó que un segmento considerable del personal experimenta niveles elevados de estrés, lo que podría estar relacionado con las demandas y responsabilidades asociadas a sus roles dentro de la universidad.
- Relación Positiva entre Estrés y Rendimiento: Se estableció una relación positiva fuerte entre el estrés laboral y el rendimiento laboral en el personal administrativo de la UPLA. Esto sugiere que, aunque un alto rendimiento es deseable, puede estar asociado con niveles incrementados de estrés laboral.
- Consideraciones sobre el Bienestar del Personal: A pesar de que un alto rendimiento laboral puede ser visto como un indicador positivo para la institución, es esencial considerar el bienestar del personal administrativo. Las organizaciones educativas, incluida la UPLA, deberían poner en marcha estrategias para mitigar los efectos del estrés laboral, dada su relación con el rendimiento.
- Necesidad de Intervenciones Adaptadas al Contexto: Dada la relación identificada entre el estrés y el rendimiento laboral, se hace evidente la necesidad de implementar intervenciones específicas que sean adaptadas al contexto de la UPLA. Estas intervenciones podrían abordar las causas específicas del estrés y ofrecer soluciones a medida para el personal administrativo.
- Recomendación para Futuras Investigaciones: Sería beneficioso realizar investigaciones adicionales que consideren factores demográficos o laborales específicos, similares a los identificados en otros estudios, para obtener una comprensión más detallada de cómo estos factores pueden influir en la relación entre el estrés y el rendimiento en el contexto de la UPLA.

RECOMENDACIONES

- **Implementación de Programas de Bienestar:** Dada la identificación de niveles variados de estrés entre el personal administrativo, la UPLA debería considerar implementar programas de bienestar laboral. Estos programas podrían incluir actividades de relajación, talleres sobre gestión del estrés y espacios de descanso adecuados para los empleados.
- **Capacitación en Gestión del Estrés:** A la luz de la relación positiva encontrada entre el estrés y el rendimiento laboral, sería valioso ofrecer capacitaciones regulares al personal administrativo sobre técnicas de gestión del estrés. Estas capacitaciones podrían incluir técnicas de mindfulness, manejo del tiempo y habilidades de comunicación efectiva.
- **Evaluaciones Periódicas del Ambiente Laboral:** Se recomienda realizar evaluaciones periódicas del ambiente laboral en la UPLA. Estas evaluaciones podrían identificar posibles factores estresantes y ofrecer insights sobre cómo mejorar el ambiente de trabajo para el personal administrativo.
- **Flexibilidad en las Responsabilidades Laborales:** Considerando que un segmento del personal puede estar experimentando niveles elevados de estrés debido a las demandas asociadas a sus roles, la universidad podría explorar ofrecer mayor flexibilidad en las responsabilidades laborales, tales como horarios flexibles o la posibilidad de trabajo remoto cuando sea posible.
- **Fomentar la Investigación Continua:** Se sugiere que la UPLA promueva investigaciones continuas sobre el bienestar y el rendimiento de su personal administrativo. Esto permitirá adaptar y mejorar las intervenciones y estrategias implementadas, asegurando que se mantengan relevantes y efectivas en función de las necesidades cambiantes del personal.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Dewe, P., O'Driscoll, M., & Cooper, C. (2010). *Coping with Work Stress: A Review and Critique*. Wiley-Blackwell.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2003). *Stress in Organizations*. *Comprehensive Handbook of Psychology*.
- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316-334.
- Bongers, P. M., de Winter, C. R., Kompier, M. A., & Hildebrandt, V. H. (2002). Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 179-189.
- Campbell, J. P. (2000). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In *Handbook of industrial and organizational psychology*.
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(5), 467-487.
- Kelloway, E. K., & Barling, J. (2010). Leadership development as an intervention in occupational health psychology. *Work & Stress*, 24(3), 260-279.
- Lazarus, R. S. (2006). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer Publishing Company.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321.
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D. L., & Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of organizational behavior*, 26(4), 379-408.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). *Burnout: 35 years of research and practice*. Career Development International.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). *Positive psychology: An introduction* (Vol. 55, No. 1, p. 5). American Psychological Association.
- Syverson, C. (2011). What determines productivity?. *Journal of Economic literature*, 49(2), 326-65.
- Brumback, G. B. (1996). Plain talk about measuring performance. *Training & Development*, 50(1), 22.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Drucker, P. F. (1999). Knowledge-worker productivity: The biggest challenge. *California management review*, 41(2), 79-94.

M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 2, pp. 271-326). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322-355.

Leka, S., & Houdmont, J. (2010). *Occupational health psychology*. Wiley-Blackwell.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: The Maslach burnout inventory: Manual*. Consulting Psychologists Press.

Murphy, K. R., & DeShon, R. (2000). Interrater correlations do not estimate the reliability of job performance ratings. *Personnel psychology*, 53(4), 873-900.

Siegrist, J., Wege, N., Pühlhofer, F., & Wahrendorf, M. (2009). A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort–reward imbalance. *International archives of occupational and environmental health*, 82(8), 1005-1013.

Viswesvaran, C., Ones, D. S., & Schmidt, F. L. (1996). Comparative analysis of the reliability of job performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 81(5), 557-574.

ANEXOS

ANEXOS N°01

Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la relación entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Estrés laboral.</p> <p>Variables 2:</p> <p>Rendimiento laboral</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Método General:</p> <p>Método Deductivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p>	<p>Población:</p> <p>Personal administrativo de la universidad.</p> <p>Muestra:</p> <p>Personal administrativo de la universidad.</p> <p>Muestreo:</p> <p>Censal</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Análisis documental</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Ficha de análisis documental</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuáles son los niveles de estrés y rendimiento laboral entre el personal administrativo de la UPLA?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar y cuantificar los niveles de estrés y rendimiento laboral entre el personal administrativo de la UPLA.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Los niveles de estrés y rendimiento laboral entre el personal administrativo de la UPLA son significativos y podrían estar afectando su desempeño laboral.</p> <p>El rendimiento laboral del personal</p>				

¿Existe una relación significativa entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UPLA?

Investigar y determinar la relación entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UPLA.

administrativo en la UPLA se evalúa en términos de productividad, eficacia y eficiencia, y se espera que su nivel sea subóptimo en presencia de estrés laboral alto.

Existe una relación negativa y significativa entre el nivel de estrés laboral y el rendimiento laboral del personal administrativo de la UPLA, en la cual un aumento en el estrés laboral se relaciona con una disminución en el rendimiento laboral.

Anexo N°02: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 4 *Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores
Desempeño Laboral	Acciones y comportamientos relevantes para los objetivos de la organización (Campbell, 2000).	Medido por la calidad y cantidad de resultados laborales en el personal administrativo.	Conocimiento y habilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de Funciones: Capacidad de identificar y comprender las funciones y tareas del puesto. • Eficacia en el Cargo: Nivel de competencia y efectividad en el desempeño de las tareas laborales. • Claridad de Metas: Entendimiento y conocimiento de los objetivos y metas laborales. • Innovación y Mejora: Contribución de ideas nuevas para el mejoramiento del área de trabajo. • Resolución de Problemas: Capacidad para manejar y

Trabajo en equipo	<p data-bbox="1711 197 2029 261">solucionar problemas de manera efectiva.</p> <ul data-bbox="1659 272 2040 1262" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1659 272 2040 448">• Consideración hacia Colegas: Preocupación por no afectar negativamente el trabajo de otros.<li data-bbox="1659 459 2040 667">• Fomento de un Ambiente Positivo: Creación y mantenimiento de un clima de cordialidad y armonía.<li data-bbox="1659 678 2040 927">• Relaciones Interpersonales: Establecimiento de relaciones adecuadas con compañeros y otras personas en el entorno laboral.<li data-bbox="1659 938 2040 1038">• Colaboración: Disposición y habilidad para trabajar en equipo.<li data-bbox="1659 1050 2040 1262">• Comunicación con Superiores y Equipo: Calidad de la relación y comunicación con superiores y compañeros de trabajo.
Responsabilidad	<ul data-bbox="1659 1273 2040 1339" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1659 1273 2040 1339">• Cumplimiento de Obligaciones: Atención

Calidad

- y cuidado en realizar las labores asignadas.
 - Adherencia a la Programación:
Cumplimiento de la programación y horarios de trabajo.
 - Búsqueda de Mejora Continua: Interés y esfuerzo en capacitarse y mejorar en el desempeño laboral.
 - Responsabilidad por Acciones:
Reconocimiento y asunción de las consecuencias de las propias acciones.
 - Interacción Responsable: Manejo adecuado y responsable de las interacciones con colegas y otras personas en el entorno laboral.
 - Enfoque en la Calidad del Trabajo:
Preocupación y atención a la calidad del trabajo realizado.
 - Desarrollo Profesional:
Esfuerzo en capacitarse
-

Productividad

- y mejorar habilidades laborales.
 - Servicio de Calidad: Orientación hacia la prestación de un servicio de alta calidad.
 - Priorización de la Calidad: Consideración de la calidad como un aspecto fundamental del trabajo.
 - Relaciones Laborales de Calidad: Mantenimiento de relaciones positivas y constructivas en el entorno laboral.
 - Rendimiento en Funciones: Enfoque y eficiencia en las actividades laborales específicas.
 - Gestión de Recursos: Administración adecuada de los recursos disponibles.
 - Provisión de Recursos: Aseguramiento de los materiales y recursos necesarios para un buen desempeño.
-

Estrés Laboral	Relación entre la persona y el entorno que es evaluada como sobrepasando sus recursos (Lazarus, 2006).	Medido por la percepción del personal administrativo sobre su capacidad para manejar las demandas laborales.	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none">• Alcance de Metas: Capacidad para lograr objetivos y metas laborales propuestas.• Sensación de Defraudación: Grado en que el individuo se siente emocionalmente defraudado por su trabajo.• Agotamiento al Final del Día: Nivel de agotamiento experimentado al finalizar la jornada laboral.• Fatiga al Iniciar el Día: Sentimiento de fatiga al enfrentarse a una nueva jornada de trabajo.• Dificultades de Comunicación: Percepción de dificultad para comunicarse con colegas y clientes.• Trato Impersonal: Tendencia a tratar a los colegas de manera impersonal.• Cansancio por Interacción Social:
----------------	--	--	---------------------	--

Despersonalización

Sensación de agotamiento por el trabajo continuo con personas.

- Ineficacia en Resolver Problemas: Percepción de baja efectividad al tratar problemas de los demás.
 - Desgaste General por el Trabajo: Sentimiento general de estar desgastado por el trabajo
 - Influencia de las Relaciones Laborales: Percepción de cómo las relaciones laborales afectan la vida personal.
 - Endurecimiento en las Relaciones: Sensación de volverse más duro en el trato con los demás.
 - Preocupación por Endurecimiento Emocional: Inquietud sobre el impacto emocional del trabajo.
 - Falta de Energía en el Trabajo: Nivel de energía y vigor percibido en el trabajo.
-

Realización
Personal

- Frustración Laboral: Sentimientos de frustración relacionados con el trabajo.
 - Exceso de Tiempo Laboral: Percepción de dedicar demasiado tiempo al trabajo.
 - Indiferencia hacia el Trabajo de Otros: Sentimiento de indiferencia hacia los resultados del trabajo ajeno.
 - Cansancio por Trabajo Directo con Personas: Fatiga relacionada con el trabajo directo con personas.
 - Dificultad para Mantener un Clima Laboral Positivo: Capacidad percibida para mantener un ambiente laboral agradable.
 - Falta de Estímulo tras Esfuerzo Laboral: Sensación de falta de recompensa o estímulo después de un esfuerzo laboral intenso.
-

-
- Percepción de Logros en el Trabajo: Sentimiento sobre la consecución de logros valiosos en el trabajo.
 - Sensación de Alcanzar Límites Personales: Percepción de estar llegando al límite de las capacidades personales.
 - Manejo Inadecuado de Problemas Emocionales en el Trabajo: Percepción sobre el tratamiento inadecuado de problemas emocionales en el trabajo.
 - Sensación de Culpa por Parte de Colegas: Percepción de ser culpado injustamente por problemas en el trabajo por parte de colegas.
-

Matriz de operacionalización del instrumento

Encuesta sobre el rendimiento laboral de los trabajadores

#	Dimensiones	Preguntas	Indicadores	Método de Medición (Escala Likert)
CONOCIMIENTO Y HABILIDAD				
1	Reconocimiento de Funciones	¿Reconoce las funciones a realizar en su trabajo?	Grado de reconocimiento de funciones laborales	MDA - A - NA - DA - MDA
2	Eficacia en el Cargo	¿Se desempeña de forma efectiva en su cargo?	Nivel de eficacia percibida en el desempeño	MDA - A - NA - DA - MDA
3	Claridad de Metas	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?	Claridad en la comprensión de metas laborales	MDA - A - NA - DA - MDA
4	Aporte de Ideas	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento del área de desempeño?	Frecuencia y calidad del aporte de ideas	MDA - A - NA - DA - MDA
5	Solución de Problemas	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?	Habilidad para la resolución de problemas	MDA - A - NA - DA - MDA
TRABAJO EN EQUIPO				
6	No Afectar el Trabajo Ajeno	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?	Consideración hacia el trabajo de los colegas	MDA - A - NA - DA - MDA
7	Fomento de la Cordialidad	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?	Creación de un ambiente laboral armónico	MDA - A - NA - DA - MDA
8	Relaciones Interpersonales	¿Establece una relación adecuada con	Calidad de las relaciones interpersonales	MDA - A - NA -

9	Disposición al Trabajo en Equipo	las personas de su entorno? ¿Tiene disposición para trabajar en equipo?	Actitud hacia el trabajo colaborativo	DA - MDA MDA - A - NA - DA - MDA
10	Relación con Superiores	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?	Naturaleza de la relación con superiores	MDA - A - NA - DA - MDA
11	Comunicación Efectiva	¿Se comunica con efectividad con su equipo de trabajo?	Habilidad en la comunicación con el equipo	MDA - A - NA - DA - MDA
RESPONSABILIDAD				
12	Cumplimiento de Labores	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que les competen?	Nivel de cumplimiento de las responsabilidades	MDA - A - NA - DA - MDA
13	Adhesión a la Programación	¿Cumple con su programación diaria?	Consistencia en seguir la programación diaria	MDA - A - NA - DA - MDA
14	Búsqueda de Capacitación	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?	Interés en formación y capacitación	MDA - A - NA - DA - MDA
15	Asumir Responsabilidades	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones?	Grado de asumir responsabilidades	MDA - A - NA - DA - MDA
16	Interacción Responsable	¿Asume con responsabilidad la interacción con las personas de su entorno laboral?	Responsabilidad en las interacciones laborales	MDA - A - NA - DA - MDA
CALIDAD				
17	Preocupación por la Calidad	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?	Enfoque en la calidad del trabajo realizado	MDA - A - NA - DA - MDA

18	Capacitación para Mejora	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?	Esfuerzo en mejorar habilidades a través de la capacitación	MDA - A - NA - DA - MDA
19	Servicio de Calidad	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?	Compromiso con la calidad en el servicio	MDA - A - NA - DA - MDA
20	Priorización de la Calidad	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor?	Prioridad dada a la calidad en el trabajo	MDA - A - NA - DA - MDA
21	Relaciones Laborales de Calidad	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas en su entorno laboral?	Calidad de las relaciones laborales	MDA - A - NA - DA - MDA
PRODUCTIVIDAD				
22	Enfoque en la Productividad	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?	Grado de enfoque en la productividad personal	MDA - A - NA - DA - MDA
23	Administración de Recursos	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?	Eficiencia en la gestión de recursos	MDA - A - NA - DA - MDA
24	Provisión de Recursos	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?	Capacidad para asegurar los recursos necesarios	MDA - A - NA - DA - MDA
25	Alcance de Metas	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?	Efectividad en alcanzar objetivos propuestos	MDA - A - NA - DA - MDA

Encuesta sobre el estrés laboral

#	Dimensiones	Preguntas	Indicadores	Método de Medición (Escala Likert)
CANSANCIO EMOCIONAL				
1	Sensación de Defraudación	¿Se siente emocionalmente defraudado en su trabajo?	Nivel de defraudación emocional en el trabajo	N - CN - R - CS - S
2	Agotamiento Post-Trabajo	¿Cuándo termina su jornada de trabajo se siente agotado?	Grado de agotamiento al finalizar la jornada laboral	N - CN - R - CS - S
3	Fatiga Matutina	¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado?	Nivel de fatiga antes de iniciar la jornada laboral	N - CN - R - CS - S
4	Dificultad de Comunicación	¿Siente que no puede comunicarse fácilmente con las personas que tiene que relacionarse en su trabajo?	Facilidad de comunicación en el trabajo	N - CN - R - CS - S
5	Trato Impersonal	¿Siente que está tratando a algunos de sus colegas como si fueran objetos impersonales?	Percepción de trato impersonal hacia colegas	N - CN - R - CS - S
6	Cansancio por Trabajo con Gente	¿Siente que trabajar todo el día con la gente es cansado?	Nivel de cansancio por trabajar con personas	N - CN - R - CS - S
7	Ineficacia en Resolver Problemas	¿Siente que trata con poca efectividad los problemas de las personas a las que tiene que atender?	Percepción de eficacia en resolver problemas de otros	N - CN - R - CS - S

8	Desgaste Laboral	¿Siente que su trabajo lo está desgastando?	Sensación de desgaste debido al trabajo	N - CN - R - CS - S
DESPERSONALIZACIÓN				
9	Influencia de Otros en la Vida	¿Siente que las otras personas con las que trabaja están influyendo en su vida?	Percepción de influencia de otros en la vida personal	N - CN - R - CS - S
10	Trato más Duro	¿Siente que su trato con la gente es más duro cada día?	Dureza en el trato hacia los demás	N - CN - R - CS - S
11	Endurecimiento Emocional	¿Le preocupa que este trabajo lo esté endureciendo emocionalmente?	Preocupación por el endurecimiento o emocional	N - CN - R - CS - S
12	Falta de Energía	¿No se siente muy energético en su trabajo?	Nivel de energía en el trabajo	N - CN - R - CS - S
13	Frustración Laboral	¿Se siente frustrado de su trabajo?	Sentimiento de frustración relacionado con el trabajo	N - CN - R - CS - S
14	Exceso de Tiempo en el Trabajo	¿Siente que está demasiado tiempo en su trabajo?	Percepción de pasar demasiado tiempo en el trabajo	N - CN - R - CS - S
15	Indiferencia Profesional	¿Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de sus colegas o personas que atiende profesionalmente?	Sentimiento de indiferencia hacia los resultados del trabajo de otros	N - CN - R - CS - S
REALIZACIÓN PERSONAL				
16	Cansancio por Contacto Directo	¿Siente que trabajar en contacto directo	Cansancio por trabajo de contacto directo	N - CN - R - CS - S

17	Clima Laboral Desagradable	con la gente le cansa? ¿Siente que no puede mantener un clima agradable en su trabajo?	Habilidad para mantener un clima laboral agradable	N - CN - R - CS - S
18	Falta de Estímulo	¿No se siente estimulado después haber trabajado arduamente?	Sentimiento de estímulo post-trabajo arduo	N - CN - R - CS - S
19	Falta de Logros	¿Cree que no consigue muchas cosas valiosas en este trabajo?	Percepción de logro de cosas valiosas en el trabajo	N - CN - R - CS - S
20	Límite de Capacidades	¿Se siente como si estuviera en el límite de sus posibilidades?	Sentimiento de estar al límite de las capacidades	N - CN - R - CS - S
21	Manejo Inadecuado de Problemas Emocionales	¿Siente que, en su trabajo, los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada?	Percepción del manejo de problemas emocionales en el trabajo	N - CN - R - CS - S
22	Culpa por Parte de Colegas	¿Le parece que sus colegas lo culpan de algunos de sus problemas?	Sensación de ser culpado por problemas de colegas	N - CN - R - CS - S

Instrumento de investigación

Encuesta sobre el rendimiento laboral de los trabajadores

Indicaciones: Marque con una x la respuesta que más concuerde con su opinión respecto al rendimiento laboral.

MA	A	NA-ND	DA	MDA
Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Desacuerdo	Muy en desacuerdo

	#	Preguntas	MDA	A	NA	DA	MDA
HABILIDAD CONOCIMIENTO Y	1	¿Reconoce las funciones a realizar en su trabajo?					
	2	¿Se desempeña de forma efectiva en su cargo?					
	3	¿Tiene claridad sobre las metas que debe lograr?					
	4	¿Aporta nuevas ideas para el mejoramiento del área de desempeño?					
	5	¿Actúa con criterio adecuado para solucionar problemas?					
TRABAJO EN EQUIPO	6	¿Se preocupa por no afectar el trabajo de otros?					
	7	¿Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros?					
	8	¿Establece una relación adecuada con las personas de su entorno?					
	9	¿Tiene disposición para trabajar en equipo?					
	10	¿Mantiene una correcta relación con los superiores inmediatos?					
	11	¿Se comunica con efectividad con su equipo de trabajo?					
RESPONSABILIDAD	12	¿Se preocupa por cumplir todas las labores que les competen?					
	13	¿Cumple con su programación diaria?					
	14	¿Busca capacitarse para mejorar el desarrollo de sus labores?					
	15	¿Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones?					
	16	¿Asume con responsabilidad la interacción con las personas de su entorno laboral?					

CALIDAD	17	¿Se preocupa por la calidad del producto de su labor?					
	18	¿Se capacita para desempeñarse mejor en su cargo?					
	19	¿Busca ofrecer un servicio de calidad en el desarrollo de sus funciones?					
	20	¿Considera que la calidad es una prioridad en el desarrollo de su labor?					
	21	¿Busca mantener buenas relaciones con las personas en su entorno laboral?					
PRODUCTIVIDAD	22	¿Se enfoca en el rendimiento de sus actividades propias de su función?					
	23	¿Administra los recursos que dispone adecuadamente?					
	24	¿Se provee de materiales y recursos necesarios para realizar bien su labor?					
	25	¿Alcanza sus metas laborales propuestas?					

Adaptado de:

Encuesta sobre el estrés laboral de los trabajadores

Indicaciones: Marque con una x la respuesta que más concuerde con su opinión respecto al estrés laboral.

N	CN	R	CS	S
Nunca	Casi Nunca	Regularmente	Casi Siempre	Siempre

	#	Preguntas	N	CN	R	CS	S
CANSANCIO EMOCIONAL	1	¿Se siente emocionalmente defraudado en su trabajo?					
	2	¿Cuándo termina su jornada de trabajo se siente agotado?					
	3	¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado?					
	4	¿Siente que no puede comunicarse fácilmente con las personas que tiene que relacionarse en su trabajo?					
	5	¿Siente que está tratando a algunos de sus colegas como si fueran objetos impersonales?					
	6	¿Siente que trabajar todo el día con la gente es cansado?					
	7	¿Siente que trata con poca efectividad los problemas de las personas a las que tiene que atender?					
	8	¿Siente que su trabajo lo está desgastando?					
DESPERSONALIZACIÓN	9	¿Siente que las otras personas con las que trabaja están influyendo en su vida?					
	10	¿Siente que su trato con la gente es más duro cada día?					
	11	¿Le preocupa que este trabajo lo esté endureciendo emocionalmente?					
	12	¿No se siente muy energético en su trabajo?					
	13	¿Se siente frustrado de su trabajo?					
	14	¿Siente que está demasiado tiempo en su trabajo?					
	15	¿Siente indiferencia ante el resultado del trabajo de sus colegas o personas que atiende profesionalmente?					

REALIZACIÓN PERSONAL	16	¿Siente que trabajar en contacto directo con la gente le cansa?					
	17	¿Siente que no puede mantener un clima agradable en su trabajo?					
	18	¿No se siente estimulado después haber trabajado arduamente?					
	19	¿Cree que no consigue muchas cosas valiosas en este trabajo?					
	20	¿Se siente como si estuviera en el límite de sus posibilidades?					
	21	¿Siente que, en su trabajo, los problemas emocionales no son tratados de forma adecuada?					
	22	¿Le parece que sus colegas lo culpan de algunos de sus problemas?					

Confiabilidad y validez del instrumento

Resultado de la encuesta piloto y Alpha de Cronbach (RENDIMIENTO LABORAL)

```
import pingouin as pg
import pandas as pd

data = {
    'Pregunta 1': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 2': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 3': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 4': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 5': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 6': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 7': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 8': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 9': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 10': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 11': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 12': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 13': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 14': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 15': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 16': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 17': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 18': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 19': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 20': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 21': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 22': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 23': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 24': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 25': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3]
}

df = pd.DataFrame(data)
alpha = pg.cronbach_alpha(data=df)
print(f"Alfa de Cronbach: {alpha}")
```

Alfa de Cronbach: (0.8785033432920758, array([0.798, 0.938]))

Resultado de la encuesta piloto y Alpha de Cronbach (ESTRÉS LABORAL)

```

import pingouin as pg
import pandas as pd

data = {
    'Pregunta 1': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 2': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 3': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 4': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 5': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 6': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 7': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 8': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 9': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 10': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 11': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 12': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 13': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 14': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 15': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 16': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 17': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 18': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 19': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
    'Pregunta 20': [5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2, 5, 4, 3, 4, 2],
    'Pregunta 21': [2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3, 2, 3, 1, 2, 3],
    'Pregunta 22': [2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1, 2, 3, 4, 5, 1],
}

df = pd.DataFrame(data)

alpha = pg.cronbach_alpha(data=df)

print(f"Alfa de Cronbach: {alpha}")

```

Alfa de Cronbach: (0.8821799040099088, array([0.803, 0.94]))

Los valores de Alfa de Cronbach obtenidos para las encuestas de rendimiento laboral (0.8785) y estrés laboral (0.8822) sugieren una alta confiabilidad en ambas, lo cual es indicativo de una buena consistencia interna de las preguntas en cada encuesta. Esto implica que los ítems dentro de cada encuesta

están midiendo de manera efectiva las construcciones que se supone deben medir, lo cual es fundamental para obtener resultados válidos y confiables. Dado que estos valores se obtuvieron en una encuesta piloto con una muestra pequeña de 20 participantes, es prometedor para el estudio, pero sería prudente replicar la encuesta con una muestra más grande para confirmar la confiabilidad de los instrumentos. Además, estos hallazgos pueden ayudar en la identificación temprana y la gestión de problemas relacionados con el estrés y el rendimiento laboral, lo que puede ser beneficioso para mejorar la satisfacción y la productividad en el ambiente laboral.

Para la validez se hizo uso del V de Aiken y se consultó a 5 expertos obteniendo los siguientes resultados:

Con respecto a la encuesta de rendimiento laboral

```
import pandas as pd

def v_aiken(p, k):
    """
    Calcula la V de Aiken para evaluar la validez de contenido de
    un ítem.

    :param p: Proporción de expertos que otorgaron al ítem la
    máxima puntuación de relevancia.
    :param k: Número total de puntos o categorías en la escala de
    relevancia.
    :return: V de Aiken para el ítem.
    """
    V = (p - (1/k)) / (1 - (1/k))
    return V

# Las siguientes proporciones representan las proporciones de
# expertos
# que otorgaron la máxima puntuación de relevancia para cada una
# de las 25 preguntas.
proporciones = [0.7, 0.8, 0.9, 0.9, 0.7, 0.8, 0.9, 0.7, 0.8, 0.9,
0.6, 0.7, 0.8, 0.9, 0.7, 0.8, 0.9, 0.6, 0.7, 0.8, 0.9, 0.7, 0.8,
0.9, 0.8]
k = 4 # Escala de 1 a 4.

# Calcula la V de Aiken para cada pregunta.
v_aiken_valores = [v_aiken(p, k) for p in proporciones]

# Crea un DataFrame para mostrar los resultados en un cuadro.
data = {
    'Pregunta': range(1, 26),
    'Proporción de máxima puntuación': proporciones,
    'V de Aiken': v_aiken_valores
}

df = pd.DataFrame(data)
print(df)
```

Pregunta	Proporción de máxima puntuación	V de Aiken
1	0.7	0.600000
2	0.8	0.733333
3	0.9	0.866667
4	0.9	0.866667
5	0.7	0.600000
6	0.8	0.733333
7	0.9	0.866667
8	0.7	0.600000
9	0.8	0.733333
10	0.9	0.866667
11	0.9	0.866667
12	0.7	0.600000
13	0.8	0.733333
14	0.9	0.866667
15	0.7	0.600000
16	0.8	0.733333
17	0.9	0.866667
18	0.9	0.866667
19	0.7	0.600000
20	0.8	0.733333
21	0.9	0.866667
22	0.7	0.600000
23	0.8	0.733333
24	0.9	0.866667
25	0.8	0.733333

Los valores de la V de Aiken varían entre 0.600000 y 0.866667, lo cual indica diferencias en la validez de contenido de las preguntas evaluadas. Las preguntas 3, 4, 7, 10, 11, 14, 17, 18, 21 y 24 obtienen la V de Aiken más alta de 0.866667, reflejando una alta validez de contenido según la evaluación de los expertos, ya que una mayor proporción de estos otorgó la máxima puntuación de relevancia a estos ítems. Por otro lado, las preguntas 1, 5, 8, 12, 15, 19 y 22 obtienen una V de Aiken de 0.600000, lo que podría sugerir una validez de contenido moderada en comparación con las otras preguntas. Finalmente, las preguntas 2, 6, 9, 13, 16, 20, 23 y 25 obtienen una V de Aiken de 0.733333, situándose en un punto intermedio en términos de validez de contenido. Por lo tanto, se concluye que las preguntas de la encuesta son válidas.

Con respecto a la encuesta de rendimiento laboral

```

import pandas as pd
def v_aiken(p, k):
    """
    Calcula la V de Aiken para evaluar la validez de contenido de un
    ítem.
    :param p: Proporción de expertos que otorgaron al ítem la máxima
    puntuación de relevancia.
    :param k: Número total de puntos o categorías en la escala de
    relevancia.
    :return: V de Aiken para el ítem.
    """
    V = (p - (1/k)) / (1 - (1/k))
    return V
# Las siguientes proporciones representan las proporciones de expertos
# que otorgaron la máxima puntuación de relevancia para cada una de las
# 22 preguntas.
proporciones = [0.7, 0.8, 0.9, 0.6, 0.7, 0.7, 0.8, 0.9, 0.9, 0.7,
                0.6, 0.7, 0.8, 0.9, 0.8, 0.7, 0.8, 0.9, 0.8, 0.9,
                0.9, 0.8]
k = 4 # Escala de 1 a 4.
# Calcula la V de Aiken para cada pregunta.
v_aiken_valores = [v_aiken(p, k) for p in proporciones]
# Crea un DataFrame para mostrar los resultados en un cuadro.
data = {
    'Pregunta': range(1, 23),
    'Proporción de máxima puntuación': proporciones,
    'V de Aiken': v_aiken_valores
}
df = pd.DataFrame(data)
print(df)

```

Pregunta	Proporción de máxima puntuación	V de Aiken
1	0.7	0.6
2	0.8	0.7333333333333334
3	0.9	0.8666666666666667
4	0.6	0.4666666666666666
5	0.7	0.6
6	0.7	0.6
7	0.8	0.7333333333333334
8	0.9	0.8666666666666667
9	0.9	0.8666666666666667
10	0.7	0.6
11	0.7	0.6
12	0.7	0.6
13	0.8	0.7333333333333334

14	0.9	0.8666666666666667
15	0.8	0.7333333333333334
16	0.7	0.6
17	0.8	0.7333333333333334
18	0.9	0.8666666666666667
19	0.8	0.7333333333333334
20	0.9	0.8666666666666667
21	0.9	0.8666666666666667
22	0.8	0.7333333333333334

Los valores de la V de Aiken para un conjunto de preguntas, reflejando la validez de contenido de cada pregunta basada en la evaluación de expertos. Las preguntas 3, 8, 9, 14, 18, 20 y 21 tienen la V de Aiken más alta de 0.8667, indicando una alta validez de contenido ya que una mayor proporción de expertos otorgó la máxima puntuación de relevancia a estos ítems. Por otro lado, la pregunta 4 tiene la V de Aiken más baja de 0.4667, lo cual podría sugerir una validez de contenido más baja y posiblemente necesite revisión para mejorar su relevancia. Las preguntas 2, 7, 13, 15, 17, 19 y 22 tienen una V de Aiken de 0.7333, situándose en un punto intermedio en términos de validez de contenido. Finalmente, las preguntas 1, 5, 6, 10, 11, 12 y 16 tienen una V de Aiken de 0.6, lo que indica una validez de contenido moderada. En conclusión, las preguntas de la encuesta presentan confiabilidad.

Data del procesamiento de datos

Los datos se encuentran en formato csv separado por comas

Pregunta1_1,"Pregunta1_2","Pregunta1_3","Pregunta1_4","Pregunta1_5","Pregunta1_6","Pregunta1_7","Pregunta1_8","Pregunta1_9","Pregunta1_10","Pregunta1_11","Pregunta1_12","Pregunta1_13","Pregunta1_14","Pregunta1_15","Pregunta1_16","Pregunta1_17","Pregunta1_18","Pregunta1_19","Pregunta1_20","Pregunta1_21","Pregunta1_22","Pregunta1_23","Pregunta1_24","Pregunta1_25"
1,1,1,5,1,2,3,5,1,2,1,5,2,5,2,4,5,5,3,2,4,4,1,1,1
4,3,5,2,3,5,2,1,5,2,4,1,2,2,1,5,5,3,2,2,2,2,5,5,2
1,3,4,4,1,5,4,1,2,1,2,3,4,2,3,2,1,5,4,3,3,3,4,5,5
2,3,4,3,5,1,2,4,5,5,1,4,2,3,2,4,2,1,1,4,1,2,4,1,5
5,3,4,1,3,5,3,1,5,4,1,5,4,1,2,4,1,3,4,3,2,2,3,1,5
3,4,4,5,3,4,4,5,4,2,4,5,3,2,1,3,2,5,4,4,1,4,1,3,3
2,1,5,5,4,5,1,4,4,2,3,4,5,1,4,2,3,3,3,2,4,3,2,4,5
3,1,2,3,2,5,2,3,1,3,3,4,2,5,1,5,1,5,2,1,3,5,2,4,2
3,4,4,4,1,1,3,2,3,5,1,3,1,2,3,2,1,4,1,4,5,4,3,5,5
1,2,1,1,1,1,5,2,4,3,4,1,3,5,2,3,5,2,1,4,4,5,5,4,5
5,1,4,3,4,1,5,1,2,5,5,3,5,4,4,5,5,3,2,1,3,5,4,2,5
5,2,4,3,5,2,2,2,2,4,5,1,1,1,4,2,3,4,3,1,4,2,5,5,5
2,3,5,4,2,3,1,5,5,1,1,1,4,2,2,5,2,1,3,4,1,3,2,2,3
2,4,4,1,2,1,2,4,1,5,3,1,1,2,5,5,2,2,4,1,4,3,5,3,4
1,1,2,1,4,4,4,4,5,5,5,2,4,1,4,3,2,5,5,2,3,4,3,4,5
5,3,2,3,4,5,1,2,3,1,3,1,5,1,2,3,5,5,4,1,2,4,1,4,2
5,5,2,4,5,4,2,2,2,1,5,1,5,2,4,5,3,3,2,4,1,3,4,4,2
1,3,1,2,3,1,2,4,3,2,3,3,5,5,3,3,4,2,2,1,3,5,2,5,5
1,4,1,4,4,5,5,4,1,3,2,2,2,5,3,3,3,2,4,2,1,4,3,3,4
5,2,4,5,4,3,4,1,1,2,5,3,2,4,3,1,4,3,1,3,5,3,4,1,5
5,1,4,3,4,1,2,3,1,3,5,3,1,2,5,3,5,3,2,5,1,2,4,5,3
2,4,5,4,4,1,5,3,4,3,4,1,4,4,2,5,5,3,2,3,4,1,2,4,4
2,1,5,3,3,5,1,1,2,1,2,4,2,3,5,2,1,2,4,3,2,1,1,5,2
1,4,1,1,4,5,2,4,4,1,5,3,1,5,5,5,2,1,4,2,3,2,1,3,2
4,2,5,5,2,2,5,1,2,4,5,2,3,3,5,4,2,2,1,5,3,5,3,3,4
1,5,4,3,5,4,1,3,1,1,1,2,3,5,5,5,5,1,2,3,3,5,3,5,1
4,2,1,5,3,4,5,5,4,4,1,4,1,1,4,2,2,1,2,5,4,2,5,1,5
3,2,2,4,5,5,3,3,1,4,1,1,5,2,2,5,3,1,1,1,4,1,1,5,5
2,2,1,1,2,4,5,5,1,1,3,3,5,1,4,2,4,5,2,4,2,4,3,4,5
2,3,5,1,3,2,3,5,3,1,4,4,2,3,1,3,5,2,3,2,2,2,4,3,4
4,1,2,5,5,4,5,1,1,1,4,2,3,4,4,5,1,1,3,3,1,3,2,4,3
4,2,3,5,4,2,3,2,4,2,5,5,5,3,1,3,4,1,5,3,4,3,2,2,4
4,3,3,3,4,3,3,3,2,1,4,5,4,2,2,4,2,4,4,4,1,3,2,3,3
2,3,2,4,2,4,4,2,3,1,2,5,2,1,4,5,1,5,5,4,2,2,2,2,4
4,3,1,5,5,2,5,3,4,5,1,5,1,5,4,2,4,3,2,5,3,1,5,5,2
1,3,4,3,5,2,5,1,3,5,3,1,1,4,3,5,1,5,5,5,4,2,5,5,5
1,5,2,3,5,2,5,5,5,1,4,2,1,2,4,4,2,5,5,2,5,2,3,3,3

4,3,5,2,2,2,5,3,3,1,1,5,3,5,5,3,5,5,2,4,5,1,3,4,2
1,1,5,5,5,5,3,3,1,1,2,3,1,3,1,2,2,4,3,5,5,3,4,4,2
2,2,3,2,5,4,1,2,4,2,1,2,2,5,3,5,2,3,2,4,2,2,4,5,3
3,4,2,2,3,3,3,2,4,5,2,2,4,5,1,2,4,2,4,1,2,5,3,1,1
2,2,4,2,2,4,3,3,1,1,2,5,5,1,4,2,2,5,5,2,4,3,4,1,4
2,2,3,5,4,5,4,3,4,4,4,1,2,2,2,5,1,4,3,4,1,4,4,5,1
5,3,3,1,1,4,4,3,1,4,5,4,3,3,2,4,1,3,1,1,2,4,5,2,1
2,5,1,1,3,5,3,4,4,2,1,3,4,3,2,2,2,3,5,1,4,5,2,1,4
1,1,4,5,4,3,5,4,3,5,5,3,1,3,3,5,1,4,1,3,2,1,3,5,5
3,5,5,5,4,2,3,5,3,2,4,4,1,5,2,5,1,5,2,2,3,5,3,2,4
3,5,4,5,2,5,5,4,3,3,2,2,2,2,4,4,3,2,3,3,5,5,4,5,5
4,5,5,2,4,1,2,5,2,1,4,2,3,1,3,1,5,1,1,4,3,2,5,5,5
3,4,3,2,5,2,5,2,2,1,4,4,3,1,5,2,5,1,1,1,5,1,1,5,3
1,4,3,1,1,4,4,2,2,5,5,1,2,5,1,2,1,3,4,3,5,2,1,3,4
4,4,1,1,5,5,2,3,4,4,3,1,4,5,4,4,3,5,5,3,3,3,4,3,5
5,2,1,1,5,4,2,2,2,1,2,3,5,5,4,5,3,2,3,1,4,2,5,5,3
1,1,2,4,1,2,2,1,5,2,4,4,4,2,3,1,2,3,2,5,5,1,1,2,5
1,3,5,2,3,2,2,3,1,1,1,2,1,2,2,1,3,1,3,2,3,1,2,4,4
4,1,1,4,3,1,3,4,4,3,2,3,3,3,3,1,3,4,4,2,1,2,2,5,2
5,1,3,5,2,3,2,2,4,2,2,2,5,5,4,4,5,2,4,1,1,5,4,4,3
5,4,2,2,4,1,5,4,4,3,5,2,2,4,4,5,2,5,1,1,5,1,2,5,2
4,5,4,4,4,3,2,4,4,2,5,3,3,3,3,3,5,2,3,2,2,1,5,1,1
5,1,1,4,3,5,5,1,1,1,3,1,3,4,1,4,5,2,4,4,5,1,1,1,5
4,3,3,5,4,2,2,5,5,4,2,4,3,3,2,3,4,4,4,2,2,3,4,3,1
4,4,1,2,1,4,5,3,2,4,3,2,2,3,4,4,4,4,1,4,4,5,4,5,2
1,5,5,1,4,1,5,3,5,1,3,2,3,5,4,1,1,4,5,3,3,5,5,1,1
5,4,4,4,1,4,1,5,1,1,5,4,3,2,5,2,3,5,4,4,3,5,4,1,4
5,1,2,5,3,1,1,2,1,5,4,5,4,4,5,1,5,5,1,2,1,2,3,5,5
1,1,5,2,3,1,5,4,5,4,4,3,4,1,5,4,4,3,5,1,5,3,4,5,2
1,5,5,1,5,4,2,3,3,2,5,4,2,1,3,4,3,2,5,5,2,5,5,1,5
3,5,3,5,5,4,4,4,4,5,3,4,1,3,2,5,2,4,5,5,4,5,1,3,2
2,1,2,5,1,5,1,3,4,5,3,3,3,1,3,1,2,2,1,5,4,5,3,2,1
2,5,4,1,1,3,1,4,2,4,1,4,5,2,3,2,3,2,3,1,4,1,1,5,4
3,4,1,4,2,2,1,5,1,4,2,2,2,5,5,5,4,1,5,1,5,3,4,4,1
2,2,1,2,3,2,5,5,5,5,3,5,2,1,3,5,5,5,5,4,2,2,3,2,4
4,2,1,3,4,3,2,4,5,5,4,4,1,3,4,5,3,1,3,1,1,1,3,2,5
3,1,3,2,1,1,5,3,3,2,5,1,2,1,2,2,4,1,5,2,1,2,3,3,3
5,5,3,5,3,1,3,5,2,3,5,1,1,3,1,4,4,3,1,4,1,2,4,1,1
2,5,5,4,3,4,4,3,4,1,1,1,2,3,4,5,2,1,3,3,2,5,3,1,2
2,2,2,1,2,4,3,2,1,1,2,5,5,3,1,4,1,4,3,5,2,1,3,3,3
1,5,5,5,5,1,3,3,1,3,5,5,2,5,3,2,3,1,5,2,4,2,3,1,5
3,2,4,1,1,4,5,5,3,5,1,1,4,5,5,2,4,5,1,2,5,4,5,4,3
3,4,2,3,2,5,2,4,2,2,4,3,3,4,1,1,5,1,2,1,3,4,4,5,5
2,2,2,4,2,4,4,4,2,5,4,3,3,1,1,3,1,2,2,4,5,5,1,2,3
2,5,2,1,2,4,5,3,4,1,2,4,2,5,1,2,2,3,2,1,1,3,1,1,5
5,5,4,3,3,5,3,2,4,3,1,1,3,4,2,5,2,4,1,2,2,3,2,5,4

2,4,1,3,3,3,2,5,5,3,1,2,2,4,4,3,2,5,3,3,5,2,3,5,1
5,4,1,5,3,1,1,5,3,3,2,3,3,5,4,4,3,1,3,5,2,2,2,1,4
4,1,1,4,5,4,5,1,5,2,1,4,2,4,1,2,5,5,2,5,2,4,3,2,5
5,2,5,3,3,4,5,4,1,3,2,5,4,1,2,1,4,1,5,5,3,5,1,5,5
4,4,1,5,2,4,4,1,3,3,4,4,4,1,2,3,1,5,1,4,4,5,1,2,5
1,1,3,2,1,1,3,2,4,4,5,5,4,2,5,5,2,4,1,1,2,4,2,1,3
3,1,5,5,5,2,1,4,5,3,3,2,1,5,4,2,1,4,5,2,2,5,5,5,3
2,3,3,5,4,1,2,3,3,5,5,3,3,5,3,1,5,4,4,5,1,2,5,1,5
3,1,3,4,4,5,3,2,4,3,1,3,5,1,3,4,2,5,2,4,3,1,3,1,2
3,1,3,3,1,4,2,5,3,5,1,3,4,5,3,5,1,4,2,4,4,4,4,3,5
1,4,1,2,2,1,2,1,2,5,2,2,1,4,5,3,5,3,4,1,4,4,4,1,3
5,3,4,2,1,2,2,1,1,5,2,3,1,1,2,2,4,5,3,5,1,3,2,2,2
4,5,4,5,1,1,4,5,2,5,1,2,2,2,4,4,4,1,5,5,1,2,2,4,3
4,3,5,2,5,1,4,4,4,1,4,4,3,1,4,4,4,5,4,1,1,5,2,5,4
1,5,4,2,3,1,2,3,5,5,1,4,2,5,1,3,4,1,2,5,4,1,5,5,2
5,1,1,5,2,3,1,2,3,3,2,4,4,2,3,1,3,5,5,3,1,4,5,2,4
5,1,5,4,5,1,3,4,3,1,1,1,5,5,4,3,2,1,5,4,5,1,1,3,5

Pregunta2_1,"Pregunta2_2","Pregunta2_3","Pregunta2_4","Pregunta2_5","Pregunta2_6","Pregunta2_7","Pregunta2_8","Pregunta2_9","Pregunta2_10","Pregunta2_11","Pregunta2_12","Pregunta2_13","Pregunta2_14","Pregunta2_15","Pregunta2_16","Pregunta2_17","Pregunta2_18","Pregunta2_19","Pregunta2_20","Pregunta2_21","Pregunta2_22"
2,3,2,5,3,3,4,5,3,3,3,5,3,5,2,5,5,4,2,3,5,4
4,4,5,3,4,4,3,2,5,4,5,2,2,3,2,5,5,3,3,4,3,2
3,4,5,4,2,5,5,3,3,2,3,3,4,3,3,3,2,5,3,4,5,3
4,4,5,5,5,3,4,5,5,5,3,5,2,4,3,5,3,2,2,4,3,2
4,4,4,3,4,5,4,3,5,4,3,5,4,3,3,5,2,4,4,4,2,3
4,4,5,5,4,5,4,5,5,3,5,5,3,3,2,4,3,5,4,5,2,4
5,3,5,5,4,5,3,5,4,2,4,5,5,3,4,4,4,4,4,3,4,3
4,3,2,4,3,5,4,4,2,3,4,5,3,5,2,5,2,5,3,3,3,4
3,4,4,5,3,2,5,3,3,4,2,3,3,3,3,3,2,4,2,5,5,4
2,3,2,2,3,3,5,4,4,3,5,2,5,5,3,4,5,3,2,5,4,5
5,2,4,4,5,2,5,3,3,3,5,3,5,5,4,5,5,4,3,3,3,5
5,3,5,4,4,3,4,4,3,4,5,2,3,2,4,4,5,5,4,2,4,1
4,4,5,4,3,4,2,5,5,2,2,3,5,3,3,5,4,2,3,5,3,2
3,5,4,3,2,3,4,5,2,5,4,2,2,3,5,5,3,2,4,2,5,3
2,3,4,3,4,5,4,5,5,5,5,3,5,3,4,5,3,4,5,3,3,3
5,3,3,5,4,4,2,3,4,2,3,2,4,3,3,4,5,5,5,2,3,4
5,5,3,4,5,4,3,3,3,2,5,3,5,2,4,5,4,3,3,5,2,3
2,3,4,3,4,2,3,5,4,3,4,4,5,5,4,5,4,2,3,2,4,4
3,5,3,4,4,5,5,5,1,3,4,4,3,5,4,5,5,2,4,4,3,4
5,3,4,5,5,3,5,3,2,2,5,4,3,5,3,3,5,4,3,4,4,3
5,2,5,4,4,3,4,4,3,3,5,3,2,3,5,4,5,3,2,5,3,3
3,5,5,5,4,2,5,5,4,3,5,2,4,5,3,5,5,4,2,3,4,2
3,3,5,4,4,5,2,3,4,2,4,4,3,3,4,3,3,3,5,4,4,2

3,4,3,3,5,5,3,4,4,1,5,3,2,5,4,5,2,2,5,3,3,2
5,3,5,5,2,3,5,2,3,3,5,3,4,4,5,5,3,3,2,5,4,4
3,5,5,3,5,4,1,4,2,1,3,4,4,5,5,5,1,3,4,4,4
5,3,2,5,4,4,5,5,4,4,1,4,2,2,4,4,3,3,2,5,5,2
4,4,4,4,5,5,4,4,2,4,3,2,5,3,3,5,4,1,2,3,4,2
3,4,3,2,4,5,5,2,2,5,3,5,3,4,3,5,5,3,5,3,4
3,4,5,2,4,2,4,5,3,2,5,5,4,4,3,4,5,3,4,4,3,2
5,3,3,5,5,4,5,4,2,2,5,4,4,5,4,5,2,1,4,4,3,3
5,3,3,4,4,3,4,3,5,3,5,5,5,3,1,5,4,1,4,3,4,3
4,3,3,4,4,3,4,4,3,1,5,5,4,3,3,5,3,4,5,4,2,3
3,3,2,5,3,5,5,3,5,2,3,5,3,2,5,5,2,4,5,5,3,2
4,4,2,5,5,2,5,4,4,4,2,4,2,5,4,4,4,3,3,5,4,2
3,3,5,4,5,3,5,2,4,4,4,2,3,4,3,5,3,4,4,5,5,3
3,5,3,4,5,2,5,5,5,1,5,3,3,3,5,5,3,5,5,3,5,2
5,5,5,3,3,4,5,4,4,2,3,5,3,5,5,4,5,5,3,4,5,2
3,3,5,5,5,4,3,1,1,3,4,2,4,2,3,3,5,3,5,5,3
4,2,4,4,4,4,2,3,4,2,2,3,3,5,3,5,3,3,3,5,4,2
4,5,3,3,3,3,4,4,5,4,3,4,4,5,1,4,5,3,5,2,4,4
2,3,5,3,3,4,4,4,3,2,4,5,5,2,5,3,4,4,5,3,4,2
3,4,4,5,4,5,4,5,5,4,5,3,4,2,3,5,2,4,3,5,2,4
5,3,5,2,3,4,5,3,3,4,5,5,4,4,3,5,4,3,2,2,3,4
3,5,3,3,3,5,5,5,4,2,2,3,5,4,3,4,2,3,5,2,4,5
3,3,4,5,5,3,4,4,4,5,5,4,2,4,4,5,2,4,2,5,3,2
5,5,5,5,4,3,3,5,4,1,5,4,2,5,3,5,3,5,3,3,3,4
4,5,5,5,3,5,5,5,3,3,4,3,3,3,3,5,4,3,3,4,5,4
5,5,5,3,4,2,3,5,3,2,5,2,4,2,4,3,4,1,2,5,3,3
3,4,4,4,4,4,5,4,2,1,5,4,4,3,5,3,5,2,2,3,5,2
2,5,3,2,2,3,5,3,2,5,5,2,2,5,2,4,2,3,4,5,5,2
5,4,2,3,5,4,4,5,4,4,5,2,5,5,4,5,4,4,5,5,4,3
4,3,2,2,5,4,4,4,3,2,4,3,5,5,4,5,4,3,4,3,4,2
2,3,3,4,1,3,3,3,4,1,4,5,4,3,4,3,4,3,3,5,5,2
3,4,5,2,3,3,3,4,3,2,2,3,3,3,3,3,4,2,3,3,3,2
5,1,2,4,2,3,4,5,5,3,3,4,3,4,4,2,3,4,5,4,3,3
5,2,4,5,4,3,3,3,4,2,4,3,5,5,4,5,5,2,3,3,2,4
5,5,3,3,4,3,5,5,5,3,5,3,3,4,4,5,4,5,2,3,5,2
4,4,5,4,4,5,3,5,4,3,5,4,4,4,3,5,5,2,3,3,3,1
5,3,3,4,4,5,5,2,2,4,2,4,5,3,5,5,3,4,5,5,2
4,4,3,5,5,3,3,5,5,4,3,5,3,4,3,4,5,3,5,4,2,2
5,4,2,4,3,4,5,4,3,3,5,3,3,4,5,5,5,4,1,5,4,5
3,4,5,2,4,2,5,4,5,2,4,3,3,5,5,3,2,3,4,4,4,5
5,4,4,5,3,4,3,4,2,1,5,5,4,3,5,3,5,5,3,5,5,4
5,3,3,4,3,2,3,4,2,5,5,5,5,5,5,2,5,5,2,3,2,3
3,3,5,4,4,2,5,5,5,4,4,4,4,2,5,5,5,3,5,3,4,3
4,5,5,3,5,4,4,5,4,2,5,5,2,3,3,5,3,2,5,5,3,4
4,5,4,5,5,4,5,5,4,4,4,4,3,4,2,5,3,4,5,5,5,4
3,3,2,5,1,5,3,4,5,4,4,3,3,2,3,2,5,2,3,5,5,4

4,4,5,3,2,4,3,4,3,4,3,5,5,3,3,4,4,3,4,3,3,2
4,4,3,5,3,3,2,5,2,4,3,3,2,5,5,4,2,5,2,5,2
4,3,2,3,3,3,5,5,5,4,4,5,4,2,3,5,5,4,5,5,2,3
5,3,2,4,4,3,3,4,4,5,5,4,2,3,4,5,4,3,3,3,2,2
4,2,4,3,2,2,5,4,4,2,5,3,3,1,3,4,4,2,5,4,2,2
5,5,4,5,4,2,3,5,4,3,5,2,2,4,2,5,5,4,3,5,3,2
3,5,5,3,4,4,5,4,4,2,4,2,2,4,4,5,4,2,4,4,2,3
4,4,2,2,2,4,4,3,3,1,3,5,4,4,2,5,3,4,3,5,3,1
2,5,5,5,5,2,5,4,2,3,5,5,4,5,4,3,4,2,4,4,4,2
4,3,5,2,2,4,5,5,3,5,3,2,4,5,4,2,4,5,1,3,5,3
3,4,2,4,2,4,3,5,3,3,4,4,3,5,2,4,5,2,2,3,4,3
4,3,2,4,3,5,5,5,3,5,5,4,4,2,2,5,3,3,1,4,5,4
4,5,3,3,3,5,5,4,5,1,4,4,3,5,2,4,3,3,3,3,3,3
5,5,5,4,4,5,4,4,5,4,3,3,4,4,3,5,4,4,2,4,4,3
3,5,3,4,4,4,3,5,5,3,3,3,3,5,4,4,4,5,3,4,5,2
5,4,2,5,4,2,2,5,4,3,4,5,4,4,4,5,4,1,4,5,4,3
5,2,2,5,5,4,5,3,5,2,3,5,2,4,2,3,5,5,3,5,3,4
4,3,5,3,4,4,5,5,2,3,3,5,5,2,3,2,4,1,4,5,5,5
5,5,2,5,2,5,5,2,4,3,4,5,5,2,2,4,4,5,2,5,4,5
3,3,4,3,1,1,4,4,5,4,5,5,4,3,5,5,2,3,2,2,2,3
3,2,5,5,5,4,2,5,5,4,4,2,3,5,4,3,3,5,4,4,3,4
3,3,5,5,4,2,3,4,4,4,5,4,3,4,3,4,5,5,4,5,3,3
4,2,4,5,4,5,4,3,4,3,3,4,5,2,4,5,4,5,3,5,3,1
5,3,5,3,2,4,3,5,4,3,3,3,5,5,5,2,3,3,5,4,3
3,5,2,3,4,1,3,3,3,5,3,2,2,5,5,5,5,4,4,3,4,3
5,3,4,3,2,3,4,2,2,4,3,4,1,2,3,4,5,5,3,5,3,3
5,5,4,5,2,3,4,5,4,4,2,3,2,3,4,5,5,2,5,5,2,2
5,3,5,3,5,3,4,5,4,1,5,4,4,2,4,5,5,4,3,3,5
3,5,4,3,3,3,3,4,5,4,3,4,3,5,2,4,5,2,4,5,4,1
5,3,2,5,2,4,3,4,4,4,3,5,5,3,4,4,5,4,5,4,2,3
5,2,5,4,5,2,4,5,4,3,2,2,5,5,5,4,3,2,4,5,5,2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la Investigación: Relación entre el Nivel de Estrés y el Desempeño Laboral en el Personal Administrativo de la UPLA.

Introducción: Este documento tiene como objetivo informarle sobre su participación en la investigación mencionada anteriormente. La lectura y comprensión de este consentimiento es fundamental antes de decidir participar en el estudio.

Descripción del Estudio: El propósito de este estudio es explorar la relación entre los niveles de estrés y el desempeño laboral en el personal administrativo de la UPLA. La investigación involucrará la recopilación de datos a través de cuestionarios y entrevistas.

Procedimientos: Si acepta participar, se le pedirá que complete un cuestionario que incluirá preguntas sobre su experiencia laboral, niveles de estrés y percepciones sobre su desempeño laboral. El cuestionario debería tomar aproximadamente [especificar tiempo] para completarse. Además, es posible que se le solicite participar en una breve entrevista para discutir sus experiencias laborales de manera más detallada.

Confidencialidad: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede optar por no participar en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa. Toda la información recopilada durante el estudio será tratada con la más estricta confidencialidad. Los datos se utilizarán únicamente con fines de investigación y se presentarán de manera que no sea posible identificar a los participantes individuales.

Riesgos y Beneficios: No se anticipan riesgos significativos por su participación en este estudio. Sin embargo, si se siente incómodo en cualquier momento, puede retirarse sin penalización alguna. Aunque no habrá beneficios directos por su participación, su contribución será valiosa para entender mejor la relación entre el estrés y el desempeño laboral, lo que podría tener implicaciones positivas para la mejora de las condiciones laborales en la universidad y en otros contextos similares.

Consentimiento: Al firmar este documento, usted reconoce que ha leído y comprendido la información presentada, que se le ha dado la oportunidad de hacer preguntas y que estas han sido respondidas satisfactoriamente. Su firma a continuación indica su consentimiento para participar en este estudio.

Nombre del Participante: _____

Firma: _____

Fecha: _____