

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



**ESTRES LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE
MANTENIMIENTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL
ALTIPLANO - PUNO 2016**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. LIZBET CHOQUEJAHUA OLIVERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

TESIS

Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del
área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, 2016

PRESENTADA POR:

Bach. LIZBET CHOQUEJAHUA OLIVERA



Lizbet Choquejahu Olivera
Dr. JOSE OCTAVIO ESCOBEDO OLIVERA
UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

APROBADA POR:

PRESIDENTE

:

Georgina Pinto Sotelo
Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo

PRIMER MIEMBRO

:

Sofía Zegarra Ugarte
Dra. Sofía Jackeline Zegarra Ugarte

SEGUNDO MIEMBRO

:

Nilda Flores Chávez
Ms. Nilda Mabel Flores Chávez

DIRECTOR / ASESOR

:

María Emma Zúñiga Vásquez
Dra. María Emma Zúñiga Vásquez

Área : Desarrollo humano y calidad de vida

Tema : Problemas y políticas sociales

DEDICATORIA

A Dios por su inmenso amor quien me ha guiado para cumplir mis metas, y culminar satisfactoriamente mis estudios superiores.

A mi familia y amigos por brindarme su amor y comprensión, confianza y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida para lograr el éxito profesional.

Con todo mi aprecio.

Lizbet Choquejahu Olivera

AGRADECIMIENTO

Con toda la gratitud a la Universidad Nacional del Altiplano Puno, y en especial a la Facultad de Trabajo Social por haberme formado profesionalmente, así como también a las diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

A mi directora y asesora de investigación de tesis, Dra. María Emma Zúñiga Vásquez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y haberme tenido paciencia en todo el desarrollo de mi investigación para el logro del éxito.

Así mismo, me permito dar gracias a la presidenta jurado, Dra. Georgina Alejandrina Pinto Sotelo y los jurados; Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, Ms., Nilda Mabel Flores Chávez, por sus opiniones y aportes que fueron fundamentales para la investigación realizada; así mismo, mi familia y amigos por brindarme su apoyo constate.

Lizbet Choquejahu Olivera

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Problema de investigación	12
1.1.1. Formulación del problema de investigación	14
1.1.2. Pregunta general.....	14
1.1.3. Preguntas específicas.....	14
1.2. Objetivos de la investigación	14
1.2.1. Objetivo general:	14
1.2.2. Objetivos específicos:	15
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1. Antecedentes de la investigación.....	16
2.2. Marco teórico sobre estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos	19
2.2.1. Origen del estrés.	19
2.2.2. Definición de estrés.....	20
2.2.3. El estrés y los principales tipos de estrés laboral.....	21
2.3. Definiciones conceptuales	22
2.3.1. Capacitación.....	22
2.3.2. Desempeño laboral	22
2.3.3. Estrés	23
2.3.4. Familia	23
2.3.5. Productividad.....	23
III. MATERIALES Y METODOS.....	25
3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
3.2. Tipo De Investigación	25
3.3. Método de Investigación.....	26
3.4. Población Y Muestra.....	26
3.5. Técnicas de investigación.....	27
3.5.1. Técnicas de recolección de datos	27
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos	27

3.5.3. Procedimiento de recolección de datos	29
3.6. Proceso y análisis de datos	29
3.7. Diseño estadístico correlación de Pearson	29
3.7.1. Prueba Estadística	29
3.7.2. Planteamiento de la hipótesis	31
3.7.3. Nivel De Significancia	31
3.7.4. Decisión	32
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	33
4.1. Situación familiar de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno.	33
4.2. Dimensión de la situación laboral del trabajador	37
4.3. Dimensión de la productividad del trabajador	40
4.4. Dimensión de la capacitación del trabajador	42
4.5. Procesamiento y Análisis e Interpretación De Datos	44
4.5.1. Contrastación de las hipótesis	44
4.5.1.1. Contrastación de la hipótesis general	44
4.6. Correlación Rectilínea De Pearson	45
4.6.1. Contrastación de la hipótesis específica N° 1	45
4.6.1.1. Correlación Rectilínea De Pearson	46
4.6.2. Contrastación de la hipótesis específica N° 2	47
4.6.2.1. Correlación rectilínea de Pearson	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	63

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON	30
TABLA N° 2 SITUACION FAMILIAR	34
TABLA N° 3 SITUACION LABORAL	37
TABLA N° 4 PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	40
TABLA N° 5 CAPACITACION DEL PERSONAL	42
TABLA N° 6 ESTRÉS LABORAL VS DESEMPEÑO LABORAL	45
TABLA N° 7 SITUACION FAMILIAR VS DESEMPEÑO LABORAL	46
TABLA N° 8 SITUACION LABORAL Vs DESEMPEÑO LABORAL	48

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

UNA: Universidad Nacional del Altiplano

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y la Cultura.

OMS: Organización Mundial de la Salud

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

POI: Plan Operativo Institucional

PNUD: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

OIT: Organización Mundial del Trabajo.

RESUMEN

La presente investigación denominada: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, tuvo como objetivo general: Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno. La hipótesis general planteada fue: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación correlacional; cuyo diseño es no experimental, de tipo transeccional. Se considero como muestra a 67 trabajadores del área de mantenimiento. Para el procesamiento de datos se utilizó el estadístico SPSS, los resultados de la investigación nos indican que el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores del área de mantenimiento, según el coeficiente de la correlación de Pearson ($r=0,500^{**}= 50\%$) correlación moderada en el nivel de 0,01. La situación familiar se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores, el mismo que indica un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,451^{**}=45.1\%$ y correlación modera en el nivel de 0,01. La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral, el mismo que se indica con el coeficiente correlacional de Pearson $r=0,488^{**}=48. \%$ y es correlación moderada en el nivel de 0,01.

Palabras Claves: capacitación, desempeño laboral, estrés, familia, productividad

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Work stress and its relation with the labor performance of the administrative workers of the maintenance area of the UNA-Puno 2016". Its general objective was to: Determine the relationship of work stress with the work performance of administrative workers in the maintenance area of the UNA Puno - 2016, The research method used in the present study was the hypothetical deductive, the type of explanatory-correlational research, the research design was the non-experimental, the population was made up of all the workers constituted by 67 collaborators and for the collection of information the Likert survey was used as a technique and as a tool a questionnaire and the statistical method to test the hypothesis was Pearson. With this research, it was shown that family relationships influence work performance, With this research it was shown that work stress family relationships influence the work performance, in the workers o, it is perceived that the Pearson correlation coefficient $r = 0.500^{**} = 50\%$ is modernly at the level of 0.01. Regarding the specific objective No. 1 shows that the family situation is moderately related to the work performance of workers, which indicates a Pearson correlation coefficient of $r = 0.451^{**} = 45.1\%$ and it is significant at the level of 0.01. Regarding the specific objective N ° 2 The labor situation is significantly related to the labor performance of the administrative workers of the maintenance area of the UNA Puno-2016, the same one that is indicated with the correlation coefficient of Pearson $r = 0,488^{**} = 48\%$ and it is significant at the level of 0.01

Keywords: Training, job performance, stress, family, productivity

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA PUNO – 2016, estuvo orientada al estudio de la relación entre el estrés laboral con el desempeño laboral, esta situación problemática que se presenta en la institución, se encuentra inmersa en un contexto donde surge la demanda de las instituciones, por elevar la productividad, a partir de un clima laboral donde todos los trabajadores, llamados hoy colaboradores se sientan parte clave en el proceso de mejora continua de la institución.

En el Perú, el estrés es uno de los problemas que enfrentan las empresas que cada día se complejiza por las exigencias laborales. Lazarus y Folkman (2003), afirman que no siempre constituyen un proceso negativo en nuestras vidas, ya que dependerá de la valoración que cada sujeto hace del proceso y de su capacidad para controlar la situación y afrontar las consecuencias del estrés. El estrés es un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales. Al respecto los investigadores señalan que: las personas evalúan una situación como amenaza (citado por Orana, 2004). Por otro lado, Batista (2010) señala que: el estrés laboral repercute en la salud, en el entorno familiar y en el entorno laboral con su importancia de considerarlo en la mejora de la empresa desde la productividad y rendimiento laboral.

Por lo tanto, se aborda el estrés laboral como un problema emergente del siglo XXI y es considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importantes de la sociedad actual (Salanov y Llorens, 2008).

En este contexto cobra importancia el presente estudio, sobre Estrés laboral y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento, para conocer y comprender este problema se aborda el estudio en las siguientes dimensiones: situación familiar, situación laboral, productividad y capacitación.

En el capítulo I: Se considera el planteamiento del problema precisando lo que realmente se quiere investigar, mediante la relación entre la variable independiente: Estrés laboral y la variable dependiente: Desempeño laboral. Además se exponen antecedentes. Así mismo se considera la importancia y utilidad del estudio. Por lo cual, contiene los objetivos de la investigación, presentados en dos niveles: Objetivo general y específicos planteados en términos operativos; finalmente se presentan y se detallan las características del área de investigación relacionadas con el problema objeto de investigación.

El capítulo II: Comprende la revisión de literatura, que orienta y corrobora la investigación, elaborado a partir de teorías, marco conceptual existentes sobre el problema; analizando la información empírica proveniente de distintas. También, en este capítulo se detalla la hipótesis general y específica.

En el capítulo III: presenta los materiales y métodos empleados acorde al objetivo de la investigación, así como: El tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio, además la técnica e instrumento de recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de datos, del mismo modo para la prueba de hipótesis se trabajó con el estadístico de correlación de Pearson.

El capítulo IV: Comprende los resultados y discusión de la investigación, donde se aprueba la hipótesis planteada por medio de 8 tablas estadísticas referentes al problema planteado con explicación crítica haciendo comparación con otras fuentes. Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones a las que se arribó.

1.1. Problema de investigación

En el Perú hay organizaciones que emplean aun los viejos esquemas estructurales, pueden llegar a ser disfuncionales por lo que s necesario un cambio y nuevas conductas,

Yucra. (2015), afirma que en el Perú en un gran porcentaje las instituciones tienen sistemas rígidos para poder llevar a cabo el mejoramiento de la producción de los colaboradores dejando de lado los sentimientos y emociones de los colaboradores y pueden ser afectados. Actualmente hablar de Estrés laboral en nuestro entorno social, surge como una gran controversia debido a su mantenimiento a lo largo del tiempo, aunque se ha reducido en los últimos años, siguen existiendo tasas muy elevadas que se muestran que se encuentra vigente en nuestro país. Al igual que en el resto del mundo, en el Perú el estrés laboral tiene múltiples factores.

De acuerdo con datos publicados en las noticias el estrés laboral es uno de los problemas que está creando consecuencias graves como: el bajo rendimiento laboral, enfermedades crónicas. El tema central en esta investigación considera aún más relevantes; es el hecho de cómo se relaciona el estrés con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de manera determinante en los numerosos casos de trabajadores.

El estrés laboral perdura por años y sus efectos llegan a ser irreversibles en la vida familiar y social de la víctima; pocas veces dejan huella física, aunque de acuerdo con comunicados de instancias gubernamentales, llegan a causar la muerte.

Esta problemática social, se constituye en un problema de salud pública, que puede evidenciarse en el caso de la institución de estudio a través de los casos registrados en la Unidad de Servicio Social; poniéndose de manifiesto situaciones en riesgo que se presentan en los trabajadores como: casos de estrés, tensión nerviosa, ansiedad, fobias y aislamiento, estas condiciones afectan a la persona; en su actividad laboral y desempeño.

Es posible que el estrés sea confundido con actitudes de pereza, desgano, falta de voluntad, por parte de los trabajadores, pero ello solamente son consecuencias o efectos

del estado emocional en el que se encuentra el trabajador al momento de ejercer sus funciones en su puesto de trabajo.

El trabajador es constantemente sometido a múltiples presiones que generan estrés laboral, como producto de su adaptación al puesto de trabajo, a su centro laboral, a los procedimientos de trabajo, a las interrelaciones personales de formalidad, la convivencia en el centro de trabajo con diversidad de personal de distinto género, posición económica, religión, pertenencia social, diferencias remunerativas y otros por los cuales el trabajador demuestra fuerza de adaptación, pero que finalmente incide en su conducta laboral.

1.1.1. Formulación del problema de investigación

La presente investigación pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes:

1.1.2. Pregunta general

- ¿En qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2016?

1.1.3. Preguntas específicas

- ¿De qué manera la situación familiar como condicionante de estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento – 2016?
- ¿De qué forma la situación laboral como condicionante de estrés se relaciona en el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general:

- Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal

administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno– 2016.

1.2.2. Objetivos específicos:

- Identificar la situación familiar y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016.
- Precisar como la situación laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

Batista (2014) En su investigación titulada, Impacto del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Industria Automotriz, de la ciudad de Guadalajara México; cuyo objetivo principal fue analizar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz. Empleó un diseño de tipo correlacional, tuvo una muestra de 63 trabajadores cuestionarios. Dentro de los principales resultados se determinó que de los trabajadores que intervinieron en el estudio según estos resultados de la Distribución y comparación en los 3 estilos de vida de los trabajadores se destaca que: el 57 de la media no tienen un estilo definido mientras que la puntuación, 8 de media corresponde al estilo democrático por último se observa que el 1 de la media pertenece al estilo permisivo.

Castro (2008) En su investigación titulada El estrés docente en los profesores de escuela pública. El objetivo general fue describir los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas y uno del objetivo específico fue describir de qué manera la gestión institucional, la situación laboral, la infraestructura y la disponibilidad de material didáctico y otros factores desencadenan estrés en el docente. En la metodología se describe que la investigación es de tipo exploratorio. El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el estrés de docentes y los factores que desencadenan el estrés laboral. La investigación es de tipo cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transeccional; se trabajó con una población de 10 docentes pertenecientes a la Institución Educativa, la muestra, al 99% de confiabilidad y al 1% de margen de error, estuvo

constituida por 09 docentes.

Como conclusiones hemos encontrado que los factores desencadenantes del estrés laboral en el docente son las relaciones con alumnos, con padres y con colegas o compañeros de trabajo. Como recomendaciones podemos señalar que los docentes deben procurar mantenerse en buena salud, tanto física como mental, adoptando estrategias para la solución de conflictos. Es necesario que las instituciones educativas cuenten con personal especializado: psicólogos, trabajadores sociales, consejeros familiares que puedan ocuparse de asuntos relacionados con problemas de conducta y rendimiento. Se sugiere manejar un liderazgo más participativo y democrático.

Chura (2013) En su tesis Denominada “Influencia de los tipos de relaciones familiares en el desempeño laboral de los trabajadores mineros de Gasmin Huancavelica”, Universidad Nacional del Altiplano –Facultad de Trabajo social, Puno Perú; para ello se planteó como su Hipótesis, los tipos de relaciones familiares influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores, el tipo de investigación es el descriptivo por que mediante la encuesta aplicada se pudo determinar tales resultados y las conclusiones que se ha llegado es de la siguiente manera: Los resultados obtenidos de la investigación mediante las tablas se determinó que existe una relación significativa entre las relaciones familiares de los trabajadores de la Minería Gasmin y el desempeño laboral en un 52% esto ha conllevado a que los trabajadores tengan conflicto en su propio centro de trabajo así mismo su nivel de relacionamiento frente a sus colegas es agresiva.

Condori (2015) “Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado del gobierno regional puno en la sede central-2015”

(Universidad Nacional del Altiplano) Facultad de Trabajo social, Puno-Perú. Plantea como objetivo general: Analizar la influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado del Gobierno Regional Puno de la sede central -2015. objetivo específico: identificar el tipo de estrés que influye en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado del gobierno regional puno de la sede central -2015. Igualmente es una investigación descriptiva .Arriba a las siguientes conclusiones :El 37.1% de los trabajadores administrativos mencionan que el principal factor que les genera estrés en su centro laboral ,es el exceso de trabajo ,y es por ello que algunas veces demuestran eficiencia en su trabajo .asimismo se observa que el 31.4 % de los trabajadores indican que el principal factor que les genera estrés es su centro laboral es el exceso de trabajo ,y al mismo tiempo que solo algunas veces tienen la iniciativa de mejorar la relaciones laborales ,y de esta modo aportar en el mejoramiento del clima laboral en el trabajo.

González (2014) En la investigación titulada: “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Plantea como objetivo general: Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de estrés de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Evaluar el nivel de desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Verificar las consecuencias que genera el estrés en del desempeño laboral a nivel de empresa y en cada una de las áreas que la conforman. Formula las siguientes hipótesis: H1. Existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores

de Serviteca Altense S.A. Ho. No existe una relación estadísticamente significativa con un nivel alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Igualmente es una investigación es explicativo. Arriba a la siguiente conclusión: La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. Por lo tanto, cuando existe un mal desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema.

2.2. Marco teórico sobre estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos

2.2.1. Origen del estrés.

Robbins (2013) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales, como los Factores ambientales. Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en el trabajador. Esto afecta significativamente el acoplamiento laboral y se ve como una amenaza preocupante para el colaborador, ya que si se toca la economía o la estabilidad laboral seguramente se verá afectado y definitivamente las causas de estrés se elevarán por no saber qué pasará con él en la empresa. Los cambios en las políticas también son un factor ambiental significativo, donde se tiene en cuenta las leyes que amparan a los trabajadores pueden cambiar, o si se trabaja en una institución gubernamental seguramente los

cambios generados pueden perjudicar su estabilidad laboral. Por último, se señala las innovaciones tecnológicas, mayor aun si se tiene ya un buen tiempo con un mismo sistema y se siente la amenaza sí se desconocen nuevas estrategias.

2.2.2. Definición de estrés

Para Catalan (2010) en su revista en su revista “Reflexiones”, el estrés es definido como demandas ambientales que recibe e individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, y poner en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando de afrontamiento que se poseen, se van desarrollar una serie de reacciones adaptativas, que implican activación fisiológica; esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas, como ansiedad, entre otras. Por otro lado para Moran y Lacruz (2016), El estrés es especialmente grave y visible por la constante exposición pública de su trabajo y el factor añadido de su vocación de servicio.

Según Tver y Rice (2008), el estrés es una parte integral de la estructura natural de la vida, y enfrentarlo es una necesidad cotidiana para el desarrollo humano. La reacción a una situación o evento depende de cómo se percibe alguna circunstancia en particular. cuando una persona estima que una situación es potencialmente dañina, amenazante, experimenta una reacción emocional. Por su parte, Mikhail (2011) define al estrés como un estado psicológico y fisiológico que se presenta cuando ciertas características del entorno retan a una persona y producen un desequilibrio, real o percibido, entre lo que se le pide y la capacidad para ajustarse a ello, situación que deriva de una respuesta indefinida.

De acuerdo con lo anterior el estrés es la respuesta automática y natural de nuestro cuerpo ante las situaciones que nos resultan amenazadoras o desafiantes. Nuestra vida y nuestro entorno, en constante cambio, nos exigen continuas

adaptaciones; por tanto, cierta cantidad de estrés (activación) es necesaria. En general tendemos a creer que el estrés es consecuencia de circunstancias externas a nosotros, cuando en realidad entendemos que es un proceso de interacción entre los eventos del entorno (Tver y Rice 2008).

Cabe precisar, según Lazarus y Folkman (1986), definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero, además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

2.2.3. El estrés y los principales tipos de estrés laboral

2.2.3.1. Estrés laboral:

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una institución. La percepción de falta de control sobre la situación y el sentimiento de sobreesfuerzo, originan desgaste por exceso de activación, manifestándose de diferentes formas (físicas, emocionales y conductuales).

2.3. Definiciones conceptuales

2.3.1. Capacitación

Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos (Idalberto Chiavenato)

2.3.2. Desempeño laboral

En la obra Estrategias de capital humano, Gratton, (2011) dice que es muy importante comprender y analizar las capacidades, actitudes y conductas de los empleados, ya que son estas últimas las que impulsan el rendimiento. Los caminos que menciona esta autora son diversos, e incluyen, además de los mencionados por nosotros, evaluaciones de desempeño juntamente con la autoevaluación, y evaluaciones de 360 grados (o de 180 grados en algunos casos); sugiere además la comparación con otras empresas del mercado (benchmarking), y encuestas entre los empleados (encuestas de clima) con preguntas para evaluar datos duros (por ejemplo, con cuánta frecuencia hablan los empleados con el director del área) y datos blandos (como qué grado de satisfacción tienen las personas respecto de su propio rendimiento). A las evaluaciones mencionadas se pueden sumar las que se realizan a través de un assessment center (ACM), o las entrevistas individuales para evaluar competencias (entrevista por incidentes críticos o BEI). Mediante cualquiera de estos métodos, debe evaluarse la brecha existente entre lo requerido por el puesto y la persona que lo ocupa. (Alles, 2005).

2.3.3. Estrés

Según Andrew Sotomayor (2013) En su definición señaló el importante papel que cumple el sistema nervioso autónomo en el mantenimiento de la homeostasis. En un primer momento se lo pensó como un mecanismo de reacción de emergencia del cuerpo hacia circunstancias externas amenazantes, luego Cannon le agregó significado fisiológico. Identificó la actividad simpática, acoplada con las secreciones de la médula de la glándula adrenal, como los encargados de mantener constantes las condiciones de medio interno. Para volver al estado de balance homeostático tenemos una respuesta al estrés. esa respuesta al estrés se manifiesta en 4 dominios: la fisiología, el comportamiento, la experiencia subjetiva y la función cognitiva.

2.3.4. Familia

Como señala Huarcaya (2013), indica que la familia es una institución social fundamental en donde cada individuo ocupa un lugar central, al mismo tiempo una fuente de apoyo o soporte para el bienestar de sus integrantes, por otra parte, a veces es un obstáculo para el proceso de logros tanto individuales como colectivos, en algunas ocasiones puede ser fuente de tensión emocional por las diferentes responsabilidades que se dan en la familia.

2.3.5. Productividad

En Adam Smith podemos encontrar el concepto de productividad cuando analiza las causas y repercusiones de la división del trabajo, las características de los trabajadores y el desarrollo tecnológico y la innovación. Al respecto, en el libro primero de “La Riqueza de las Naciones”, señala que la división del trabajo es la causa más importante del progreso en las facultades productivas del trabajo,

de manera que la aptitud, la destreza y la sensatez con que este se realiza, es una consecuencia de la división del trabajo.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizó el diseño no experimental, que permitió trabajar, direccionar o intervenir con las variables independientes por parte del Investigador de hechos o fenómenos que ya ocurrieron, otro nombre con que se conoce es investigación ex post facto (los hechos ya ocurrieron), las variables se afectan de forma natural entre ellas y se analiza la forma en que se presentaron los hechos, así mismo para el autor Hernandez, et al (2014). El diseño de investigación responde al diseño no experimental de tipo transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

En efecto los diseños transversales correlacionales -causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, se fundamentan en planteamiento e hipótesis correlaciones; del mismo modo que se busca evaluar vinculaciones causales (Hernández, et al 2014).

3.2. Tipo De Investigación

La presente tesis de investigación corresponde al paradigma cuantitativo enmarcado dentro del alcance de investigación correlacional.

El alcance de investigación correlacional es la asociación de variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Tal como lo afirma Hernández, Fernández y Batista (2014) que este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que se daba entre dos o ms variables en un contexto. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos a mas variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la

vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba.

3.3. Método de Investigación.

El método utilizado en la presente investigación se basa con el método de investigación Hipotético– deductivo Según Bernal, (2010), el método de investigación se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica. De acuerdo con Bunge en un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación.

De tal modo que el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Bernal,2010).

3.4. Población Y Muestra

De la población de 1050 trabajadores administrativos de la UNA Puno, se tomó una muestra intencionada, de 67 trabajadores que actualmente viene laborando en el área de mantenimiento al respecto, Arias E. (2006),manifiesta que es un “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”.

3.5. Técnicas de investigación

3.5.1. Técnicas de recolección de datos

En esta investigación para recabar información de una muestra amplia de sujetos se utilizó las siguientes técnicas:

- **Revisión de literatura**

En cuanto a la revisión de literatura, nos sirvió para recopilar información existente para esta investigación del mismo modo consistió en detectar, obtener, y consultar la bibliografía y otros materiales útiles para este estudio, así mismo, como extraer y recopilar la información relevante y necesaria la cual ataño a nuestro problema de investigación. Esta revisión fue selectiva, para esta investigación ya que tomamos los más importantes y recientes artículos y literatura en general. Teniendo en cuenta que cada año se publica en muchas partes del mundo gran cantidad de artículos en revistas, libros y otras clases de materiales dentro de las diferentes áreas del conocimiento.

- **Encuesta**

Se utilizó para obtener información directa de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno.

3.5.2. Instrumentos de recolección de datos

- **Ficha bibliográfica**

Este instrumento se utilizó para recolección y almacenamiento de información, el cual ayudó a sustentar tanto el marco teórico como en los antecedentes de la investigación. Cada ficha contiene una información que, más allá de su extensión le dio unidad y valor propio a la información que fue

utilizada en el desarrollo de nuestra investigación.

- **Escala de Likert**

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada, debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

Se empleó el instrumento para obtener los datos sobre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno, se relaciona con esta escala se obtuvo la relación lógica de (X—Y), a su vez viabilizó la obtención de información del trabajador, desde datos muy objetivos y específicos como: Edad, grado de instrucción dependientes económicos, puesto que desempeña, estado civil. Así mismo, 16 ítems de la variable estrés laboral considerando sus dimensiones: situación familiar, situación laboral y para la variable desempeño laboral está compuesta por 10 ítems considerando: capacitación y productividad. Se muestra en el anexo; el cual, se presenta mediante afirmaciones. Los trabajadores marcan según sus perspectivas una de las cinco alternativas y sólo se pudo marcar una opción.

Puntos de la escala	Valor numérico
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

3.5.3. Procedimiento de recolección de datos

La recolección de los datos se realizó en el área de mantenimiento de la UNA Puno; para la recolección de datos se realizó con la aprobación del jefe de área juntamente con la oficina de servicio social. Se aplicaron la Escala de Likert según muestra a 67 trabajadores. Finalmente, la aplicación de la escala tuvo una duración de 20 minutos.

3.6. Proceso y análisis de datos

Los datos fueron procesados primeramente en el programa Microsoft Excel y luego en el programa Paquete Estadístico para ciencias Sociales (SPSS).

Se uso el método de coeficiente correlacional de Pearson. Este indicador es utilizado para medir la relación existe entre dos variables cuantitativos en estudio.

3.7. Diseño estadístico correlación de Pearson

Este indicador es utilizado para medir la relación existente entre dos variables cuantitativas en estudio. Los pasos que seguir para este tipo de pruebas de hipótesis son los siguientes:

3.7.1. Prueba Estadística

Se empleó el Coeficiente de Correlación de Pearson: Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se le conoce también como “coeficiente producto - momento” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Se simboliza r .

Formula:

$$r_s = \frac{\sum_{i=1}^n [Ri(x) - \bar{R}(x)](Ri(y) - \bar{R}(y))}{\sqrt{\left[\sum_{i=1}^n (Ri(x) - \bar{R}(x))^2 \right] \left[\sum_{i=1}^n (Ri(y) - \bar{R}(y))^2 \right]}}$$

Se tiene $R(x) = R(y) =$

$$\frac{\sum_{i=1}^n \frac{Ri(x)}{\eta}}{\eta} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{Ri(y)}{\eta}}{\eta} = \frac{1+2+3+4+\dots+n}{n} = \frac{n+1}{2}$$

Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y +1 pasando por 0

**TABLA N° 1
DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE PEARSON**

COEFICIENTE CUALITATIVO	COEFICIENTE CUANTITATIVO
(+)(-) Correlación inexistente	$0,00 \leq r \leq 0,00$
(+)(-) Correlación muy baja	$0,01 \leq r \leq 0,20$
(+)(-) Correlación baja	$0,21 \leq r \leq 0,40$
(+)(-) Correlación moderada	$0,41 \leq r \leq 0,60$
(+)(-) Correlación directa alta	$0,61 \leq r \leq 0,80$
(+)(-) Correlación muy alta	$0,81 \leq r \leq 0,99$
(+)(-) Correlación perfecta	$1,00 \leq r \leq 1,00$

Fuente:

https://www.google.com.pe/search?q=correlacion+de+pearson&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiozKiOxazaAhUL4VMKHWg5DIIsQ_AUICigB&biw=1366&bih=662#imgsrc=iF6Ya4SfStrfcM

3.7.2. Planteamiento de la hipótesis

Para el objetivo general

3.7.2.1. Hipótesis nula:

Ho: $r \neq 0$, El estrés laboral o se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016

3.7.2.2. Hipótesis Alternativa:

Ha: $r=0$, El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016

Para el objetivo específico N° 1

3.7.2.3. Hipótesis nula:

Ho: $r \neq 0$, La situación familiar no se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno - 2016.

3.7.2.4. Hipótesis Alternativa:

Ha: $r=0$, la situación familiar se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno - 2016.

Para el objetivo específico N° 2

3.7.2.5. Hipótesis nula:

Ho: $r \neq 0$, La situación laboral no se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno - 2016.

3.7.2.6. Hipótesis Alternativa:

Ha: $r=0$, La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno - 2016.

3.7.3. Nivel De Significancia

5% que es igual a $p = 0.05$, con un nivel de confianza del 95%.

3.7.4. Decisión

Entonces se rechaza H_0 (Hipótesis nula), entonces se acepta la H_1 (Hipótesis alterna), para el nivel de significancia del α o $p = 0,05$ o para 95% del nivel de confianza.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de la presente investigación que fueron recopiladas de las encuestas aplicadas en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno.

Los resultados obtenidos se dan a conocer mediante las tablas estadísticas. En cuanto a las interpretaciones y discusiones, se describen las tablas con objetividad, la prueba de correlación de Pearson, que demuestra el grado de correlación entre las variables X (estrés laboral) Y (desempeño laboral).

4.1. Situación familiar de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno.

Se consideran los cuadros, donde se encuentran las dimensiones relacionadas al estrés y al desempeño laboral como: la situación familiar, la situación laboral, productividad y capacitación, se midieron a través de la escala de Likert aplicado a los trabajadores.

TABLA N° 2

SITUACION FAMILIAR EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA UNA PUNO 2016

DIMENCION SITUACION FAMILIA	ALTERNATIVAS										TOTAL	
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
El trabajador esta satisfecho con el tiempo que le dedica a su familia	19	26%	25	45%	8	15%	10	10%	5	3%	67	100%
El trabajador llega muy cansado después del trabajo	15	16%	40	50%	6	10%	3	4%	3	4%	67	100%
Las obligaciones del trabajo y las obligaciones en la familia del trabajador son compartidas	9	18%	37	53%	9	14%	8	10%	4	6%	67	100%
El trabajador tiene problemas interpersonales con mis familiares.	7	9%	35	57%	2	3%	12	16%	11	15%	67	100%
PROMEDIO	14,3	21%	30	51%	9,7	9%	7,6	9%	5,4	6%	67	100%

Fuente: Elaborado por la investigadora.

Lugar: Universidad Nacional del altiplano Puno

Aplicado: A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

En la tabla 02, los resultados de la situación familiar que se presenta en los trabajadores administrativos del área de mantenimiento, el mismo que es evaluado a través de cuatro afirmaciones. Para la primera afirmación: Estoy satisfecho con el tiempo que le dedico a mi familia, observamos que el 45% está en desacuerdo con la afirmación; porque según los colaboradores no disponen del tiempo suficiente para poder compartirlo con su familia. En cuanto si la situación familiar, debe ser capaz de desarrollar habilidades, técnicas. Para aplicar los conocimientos y la experiencia adquirida, capacidad de trabajar con otras personas, sobrellevar situaciones complejas y tener la capacidad mental de analizar y diagnosticar

situaciones complejas. Y el 3% está totalmente de acuerdo con la afirmación porque consideran que el gerente, funcionarios y trabajadores tienen un comportamiento organizacional óptimo (tienen un trato agradable, cortés y amable entre compañeros de trabajo).

Para la segunda afirmación: Después del trabajo, llego a casa demasiado cansado para hacer lo que me gustaría. Observamos que el 50% está en desacuerdo por que la comunicación es deficiente entre funcionarios y trabajadores; se da porque no prestan atención al transmitir el mensaje, a pesar de que la comunicación es importante para la interacción y es un medio de conexión que tienen las personas para transmitir o intercambiar ideas e información. La comunicación es un elemento clave, para todas las funciones administrativas como la planeación, la organización, la dirección y el control. Mientras que el 4% está de acuerdo con la afirmación, señalan que hay buena comunicación entre funcionarios y trabajadores.

Para la tercera afirmación: Mis obligaciones del trabajo y mis obligaciones en la familia son compartidas. Manifiestan que el 53% considera que casi nunca puede realizar sus obligaciones, ya que porque las obligaciones con la familia y al ser compartida con el trabajo son importantes y hace posible no son compartidas las funciones familiares con las uncciones laborales, mientras que el 6% siempre puede cumplir sus obligaciones tanto con la familia como con el ámbito de trabajo.

Para la cuarta afirmación: tengo problemas interpersonales con mis familiares se observa que el 35% casi nunca tiene problemas interpersonales mientras que el 11% siempre tienen problemas interpersonales con su familia, esto se da por los distintos factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Las causas principales que se producen en algunos trabajadores son las malas condiciones las que puede afectar al rendimiento de los trabajadores y la productividad de la institución, pues el entorno físico inadecuado, condiciones desfavorables, sitios ruidosos, lugares calurosos o frígidos que están

mal ventilados que perjudican al trabajador y afecta negativamente al rendimiento, y la desmotivación para el trabajo, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por lo que en el caso de los hombres, el trabajo es desgastante pues están interesados en los resultados, la consecución de objetivos, el poder, la competitividad, la lógica, la eficacia en todo lo que realizan; también deben lidiar con la preocupación de que siempre haya sustento para su hogar, aunque sus esposas trabajen de forma remunerada fuera del hogar; por otra parte, les preocupan algunas situaciones sociales propias de estos tiempos, como son las drogas, los asaltos, la delincuencia en general que afecten a sus hijos e hijas. (Jiménez y otras, 2005)

También es importante entender que aunque las personas comprometen la mayor parte de su tiempo en actividades laborales, mediante las cuales buscan recursos económicos para mantener una adecuada calidad de vida, los entornos laborales los someten en muchas ocasiones a factores de riesgo psicosocial, que directa o indirectamente desmejoran la calidad de vida en el resto de las esferas personales, conduciendo a estrés en las personas sometidas a altos niveles de compromiso laboral. Cabe citar el concepto dado por la OMS (citado por Luque et al, 2012).

Es así como la situación familiar de los trabajadores administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno, en un 30% casi nunca están en esta en una buena situación de problemas interpersonales con sus familiares; es decir que no hay una buena situación familiar, seguido de un 6% que está totalmente de acuerdo con las afirmaciones, y sostienen que hay buena situación entre la familia y la institución.

4.2. Dimensión de la situación laboral del trabajador

TABLA N° 3

SITUACION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA UNA PUNO

Indicadores de la situación laboral	Alternativas										TOTAL	
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
El trabajador realiza horas extras los horarios que se le establecieron	33	51%	17	25%	7	10%	8	11%	2	3%	67	100%
El trabajador realiza trabajos fuera del área de laboral.	26	39%	29	43%	8	11%	3	6%	1	1%	67	100%
El trabajador esta de acuerdo con las funciones que desempeña en cuanto a la carga laboral.	34	54%	23	32%	7	10%	2	3%	1	1%	67	100%
El trabajador sobre pasa las funciones que le me asignan.	4	6%	45	68%	12	17%	5	8%	1	1%	67	100%
El trabajador considera que el desempeño que realiza le causa estrés.	5	6%	6	8%	12	17%	43	68%	1	1%	67	100%
El trabajador siente que las condiciones del trabajo son adecuadas.	37	51%	18	25%	7	10%	8	11%	2	3%	67	100%
El trabajador realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	35	54%	25	32%	5	10%	1	3%	1	1%	67	100%
El trabajador corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el mejor.	3	6%	45	68%	11	17%	6	8%	1	1%	67	100%
El trabajador presenta alguna dificultad en su desempeño laboral	26	39%	30	43%	6	11%	4	6%	1	1%	67	100%
El trabajador tiene los recursos necesarios para realizar mi trabajo	35	51%	20	25%	4	10%	6	11%	2	3%	67	100%
PROMEDIO	21,4	31%	32	47%	7,2	13%	5,2	7%	1,2	2%	67	100%

Fuente: Elaborado por la investigadora.

Lugar: Universidad Nacional del altiplano Puno

Aplicado: A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

En la tabla 03, los datos de la situación laboral que se presenta en los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA Puno, es evaluado a través de diez

afirmaciones. Para la primera afirmación: Cuando trabajo horas extras, respetan los horarios establecidos, el 51% nunca está de acuerdo con la compensación de horas extras. Debido que no existe un plan de compensación de horas extras dentro de la institución y el 3% está totalmente de acuerdo con la afirmación y consideran que se respeta las horas de trabajo.

Para la segunda afirmación: Realiza trabajos extras, observamos que el 43% casi nunca está en desacuerdo con la afirmación, porque no realizan trabajos extras, el 1% está totalmente de acuerdo con la afirmación.

Para la tercera afirmación: Está de acuerdo con las funciones que desempeña, el 54% está totalmente en desacuerdo con la afirmación y el 1% está totalmente de acuerdo.

Para la cuarta afirmación: sobre paso las funciones que me asignan, el 68% está en desacuerdo con la afirmación, porque los funcionarios no toman decisiones adecuadas para el desarrollo de la institución el 1% está totalmente de acuerdo con la afirmación, porque sostienen que pueden ser innovadores.

Para la quinta afirmación: considera que por el desempeño que realizan les causa estrés, el 68% está aceptando la afirmación y el 6% no acepta que por el trabajo que desempeña le cause estrés.

Mestanza (2014) en su investigación sobre la influencia de estrés con el desempeño laboral obtuvo; Un 33% de trabajadores dicen que “rara vez” sienten presión por la rendición de informes ante sus supervisores; otro 33% dicen que “frecuentemente” sienten presión por el mismo motivo; en menores porcentajes dicen sentirlo en “término medio” (17%) o “siempre” (17%). En suma TODOS los trabajadores sienten presión en alguna medida, por la rendición de sus informes ante sus supervisores.

La situación laboral de Los trabajadores administrativos muestra que el 47%, están en un grado de estrés seguido de un 2% que está totalmente de acuerdo con las afirmaciones, porque tienen estrés en su diario vivir.

Según Palaci (2005) existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral. Entre estos tenemos: a. Retribuciones monetarias y no monetarias; b. Satisfacción en relación con las tareas asignadas; c. Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas; d. Capacitación y desarrollo constante de los empleados; e. Factores motivacionales y conductuales del individuo; f. Clima organizacional; g. Cultura organizacional; h. Expectativas del empleado.

Respecto a ello, Palaci (2005), plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. Estas conductas, de un mismo o varios individuo(s) en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral según Robbins (2004), complementa al determinar, como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Chiavenato (2004), plantea: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados”.

4.3. Dimensión de la productividad del trabajador

TABLA N° 4

PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA UNA PUNO 2016

Indicadores de la situación laboral	Alternativas										Total	
	Nunca		Casi Nunca		A Veces		Casi Siempre		Siempre		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
El trabajador demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	19	29%	25	39%	11	14%	7	11%	5	7%	67	100%
El trabajador prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con sus metas asignadas.	24	3%	2	46%	8	11%	33	40%	0	0%	67	100%
El trabajador se siente en la capacidad de conseguir un resultado determinado.	32	7%	5	21%	13	19%	14	49%	2	4%	67	100%
El trabajador entrega su trabajo según la calendarización establecida.	3	4%	21	32%	6	8%	37	56%	0	0%	67	100%
El trabajador utiliza algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados	19	29%	25	39%	11	14%	7	11%	5	7%	67	100%
El trabajador cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos establecidos	35	49%	15	21%	14	19%	5	7%	3	4%	67	100%
PROMEDIO	21	29%	25	39%	9	14%	8	11%	4	7%	67	100%

Fuente: Elaborado por la investigadora.

Lugar: Universidad Nacional del Altiplano Puno

Aplicado: A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

En la tabla 04, los resultados de la evaluación de la productividad que se presenta en los trabajadores administrativos del área de mantenimiento son evaluados a través de seis afirmaciones. Para la primera afirmación: Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados el 39% está en desacuerdo con la afirmación, porque si demuestran mucha dedicación a su desempeño laboral y el 7% está totalmente de acuerdo con la afirmación, porque dedican tiempo a su mejoramiento.

Para la segunda afirmación: prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con sus metas asignadas observamos que el 40% están de acuerdo con la afirmación, debido a que su trabajo se encuentra bien programado en su rol laboral, mientras que el 3% afirma que casi nunca logran programar su trabajo.

Para la tercera afirmación: Se siente en la capacidad de conseguir un resultado determinado y el 49% están de acuerdo con la afirmación. Y el 7% están totalmente en desacuerdo, y manifiestan que tienen limitaciones para poder conseguir el resultado esperado.

Para la cuarta afirmación: Entrega su trabajo según la calendarización establecida, el 56% casi siempre cumplen con la calendarización establecida por la institución y el 4% afirman que casi nunca cumplen con su calendarización.

La productividad de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento en un 39% está totalmente en desacuerdo con las afirmaciones, que no exista una buena productividad en la institución. Seguido de un 7% que están totalmente en desacuerdo con las afirmaciones.

4.4. Dimensión de la capacitación del trabajador

TABLA N°5

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL AMINISTRATIVO DEL AREA DE
MANTENIMIENTO DE LA UNA PUNO 2016

INDICADORES DE CAPACITACION	ALTERNATIVAS										TOTAL	
	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%		
El trabajador tiene capacitaciones en seguridad y salud.	1	1%	35	51%	10	15%	13	21%	8	11%	67	100%
El trabajador tiene reconocimiento por tu labor.	10	14%	30	44%	10	15%	13	21%	4	6%	67	100%
El trabajador se siente comprometido con tu trabajo.	4	6%	32	47%	4	6%	14	22%	13	19%	67	100%
El trabajador tiene capacitaciones de mejoramiento.	6	8%	22	38%	18	23%	11	19%	9	12%	67	100%
PROMEDIO	5,0	7%	34,3	48%	8,7	12%	15,3	21%	8,7	12%	67	100%

Fuente: Elaborado por la investigadora.

Lugar: Universidad Nacional del altiplano Puno

Aplicado: A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

En la tabla 05, los datos de la evaluación de la capacitación que tienen los trabajadores administrativos del área de mantenimiento, el mismo que es evaluado a través de cuatro afirmaciones. Para la primera afirmación: Tengo capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo, el 51% manifiestan que los trabajadores afirman que no tienen actividades de capacitación en seguridad y salud, por razones económicas o desinterés del mismo trabajador. Y el 11%, está totalmente de acuerdo con la afirmación; manifiestan que si tienen capacitaciones sobre seguridad laboral. Lo mismo que señala Gallegos (2014) que del total de enfermeras que laboran en los servicios críticos del hospital Manual Núñez Butrón de Puno, el 52.8% tiene un regular desempeño laboral y en el que la mayoría de enfermeras que

conforman este grupo padecen de estrés marcado. Así también percibimos que un 30.6% de las enfermeras tienen un buen desempeño laboral, resaltando en ellas un estrés moderado (19,4%). Las enfermeras que tienen un óptimo y deficiente desempeño representan al 2,8% y 13,9% respectivamente.

Para la segunda afirmación: tiene reconocimientos por su labor, el 44% está en desacuerdo con la afirmación, mencionan que no reciben el reconocimiento por la labor que realiza. Mientras que el 6% está totalmente de acuerdo con la afirmación, mencionan siempre reciben reconocimiento por la labor que realizan.

Para la tercera afirmación: Te sientes comprometido con tu trabajo, el 47% no se siente comprometido con su trabajo. Y 6% afirma que a veces se sienten comprometidos con su trabajo, mencionan que no tiene la suficiente capacidad e iniciativa en su trabajo, por la falta de oportunidad, que es el principal obstáculo de la iniciativa, ya que resulta imposible, dar iniciativas porque los directivos, no convocan a reuniones y si, se sugiere alguna iniciativa, no son tomados en cuenta.

Para la cuarta afirmación: Tengo capacitaciones de mejoramiento, el 38% está en desacuerdo y el 8% está totalmente en desacuerdo con la afirmación de sus capacitaciones y del tiempo en que las reciben.

En relación con la capacitación los trabajadores administrativos del área de mantenimiento en un 48% están en desacuerdo y el 7% está totalmente en desacuerdo con las afirmaciones presentadas; es decir no creen que exista una buena aptitud laboral en la Institución.

Sánchez-Castañeda, (2007). Afirma que está claro que la capacitación y el adiestramiento, deben estimarse como una herramienta fundamental de las políticas públicas de un país. Lo dicho, para garantizar el ingreso al empleo, la permanencia en el mismo, o bien,

la reconversión hacia otra actividad en caso de su pérdida. Además de ser un presupuesto de empleabilidad, es un instrumento económico que mejora la productividad-competitividad de las empresas (Sánchez-Castañeda, 2007).

4.5. Procesamiento y Análisis e Interpretación De Datos

El proceso seguido en el tratamiento de datos fue el siguiente:

Distribución porcentual de los datos en tablas estadísticas: Se realizó una distribución de los datos en tablas de distribución de frecuencias de doble entrada, los que sirven para determinar los porcentajes en cada una de las categorías establecidas en los instrumentos de medición.

Interpolación de figuras: Se realizaron interpolación de los datos en figuras de barras los cuales son de mayor comprensión y sencillez para el entendimiento de la naturaleza de los resultados.

4.5.1. Contrastación de las hipótesis

4.5.1.1. Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis nula: $H_0: r \neq 0$, El estrés laboral no se relaciona con el desempeño laboral en el personal administrativo de área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

Hipótesis Alterna: $H_a: r = 0$, El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

4.6. Correlación Rectilínea De Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

TABLA N° 6
Correlación De Pearson Estrés Laboral Vs Desempeño Laboral

ESTRÉS LABORAL VS DESEMPEÑO LABORAL		Estrés Laboral	Desempeño Laboral
Estrés Laboral	Correlación de Pearson	1	,500**
	Sig. (bilateral)		,051
	N	67	67
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,504**	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	67	67

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión:

En la tabla N° 06 se percibe que el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,500^{**} = 50.0\%$ y es significativa en el nivel de 0,01 y se determinó que existe una correlación positiva y por lo tanto se asume la hipótesis alterna: El estrés laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral en el personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

4.6.1. Contrastación de la hipótesis específica N° 1

Hipótesis nula: $H_0: r \neq 0$, La situación familiar no se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

Hipótesis Alternativa: $H_a: r \neq 0$, La situación familiar se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

4.6.1.1. Correlación Rectilínea De Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

TABLA N° 7

Situación Familiar Vs Desempeño Laboral

SITUACION FAMILIAR VS DESEMPEÑO LABORAL		Situación familiar	Desempeño Laboral
Situación Familiar	Correlación de Pearson	1	,451**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	67	67
	Correlación de Pearson	,401**	1
Desempeño Laboral	Sig. (bilateral)	,007	
	N	67	67

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión:

En la tabla N° 07 se observa que el coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,401^{**} = 40.1\%$ y es significativa en el nivel de 0,01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: La situación familiar se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno - 2016.

Respecto a la intervención del trabajo social siempre es proyectada hacia una inminente intervención, en el nivel conductual: En los comportamientos antisociales, y comportamientos que van en detrimento del desarrollo del sujeto que le produzcan malestar en diversas esferas de su vida. Situaciones que precisan de la intervención del trabajo social para transformar, mejorar las relaciones, la comunicación de la persona con su entorno y así incrementar el bienestar social, en los individuos mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales. Con la finalidad de evitar las inadecuadas actitudes que afectan al comportamiento de los demás trabajadores. Se requiere un excelente comportamiento organizacional para proporcionar equipo de trabajo cuyo objetivo es justamente el de analizar la importancia de la motivación especialmente que requiere de productividad, cohesión del capital humano bien identificados con sus labores y metas.

4.6.2. Contrastación de la hipótesis específica N° 2

Hipótesis nula: $H_0: r \neq 0$, La situación laboral no se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

Hipótesis Alternativa: $H_a: r = 0$, La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

4.6.2.1. Correlación rectilínea de Pearson

La relación de las variables esta toma valores comprendidos entre -1 y $+1$ pasando por 0

TABLA N° 8

Situación laboral vs desempeño laboral

		Situación Laboral	Desempeño Laboral
Situación Laboral	Correlación de Pearson	1	,488**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,488**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión:

Primera: En la tabla N° 08 se indica que el coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,488^{**} = 48.8\%$ y es significativa en el nivel de 0,01 lo cual muestra que existe una correlación positiva y por lo tanto se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: La situación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno 2016.

Referente a la intervención del trabajo social, podemos decir que toda investigación siempre es proyectada hacia una pronta intervención, a nivel cognitivo: En las ideas, percepciones, formas desviadas de entender la realidad por parte del sujeto de intervención. Situaciones que precisan de la intervención del trabajo social para mejorar o superar las dificultades de la igualdad de oportunidad, sin discriminación con su entorno y así incrementar el bienestar social y dirigir, organizar, coordina, controlar y realizar gestiones apropiadamente, mediante la utilización de teorías sobre administración, gestión y la Ética profesional para mejorar el bienestar humano y

ayudar a satisfacer las necesidades humanas básicas de todas las personas para desarrollar las capacidades que les permitan resolver sus problemas sociales, individuales y/o colectivos.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Queda comprobado que en un 50% el estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016, con un nivel de significancia 0.01

SEGUNDA: Queda comprobado que en un 40.1% la situación familiar se relaciona modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno- 2016, con un nivel de significancia de 0.01.

TERCERA: Se demuestra con un 48.8% que la situación se relaciona modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno con un nivel de significancia de 0.01.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, debe implementar políticas institucionales de promoción y bienestar del trabajador administrativo a través de: planes, programas, y proyectos socioeducativos e integración para fortalecer y promover; mediante las funciones de educación social, promoción social, gestión y gerencia social: programas de prevención de comportamiento en riesgos, comunicación asertiva, relaciones interpersonales asertiva, motivación laboral, satisfacción laboral y socialización laboral; asimismo realizar programas recreativos; con el objetivo de fortalecer las relaciones laborales. Dirigidos a los trabajadores y funcionarios de la institución. Desde la intervención profesional del Trabajador Social, mediante la función de asistencia social; se debe implementar programas de orientación laboral, consejería laboral, terapia familiar y atención individual; a través de equipos multidisciplinarios.
2. Desde la intervención del Trabajo social, a través de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional del Altiplano, se debe implementar el acompañamiento de los trabajadores con una mayor cantidad de trabajadoras sociales las mismas que podrán desarrollar un seguimiento más detallado a todo trabajador de la institución y desarrollo de las distintas funciones del trabajo social.
3. A la Facultad de Trabajo Social, a través del perfil profesional; debe considerar en su Plan de Estudios, materias relacionadas al desarrollo de Recursos Humanos y Bienestar del Personal, Así mismo se debe considerar la especialidad de Intervención del Trabajo Social en el desarrollo de Recursos humanos.

VII. REFERENCIAS

Ander, E. (2012). Diccionario de Trabajo Social. (23ª Ed.). Buenos Aires: Lumen. Recuperado el 14 de julio de 2016 de:

<http://dicionariodetrabajosocialcolombia.blogspot.pe/>.

Alles, M. (2005). Desarrollo del talento humano. Argentina: Granica S.A.

Arce, G., & Malvas, Y. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013, Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Escuela de Posgrado, Huari – Perú. Recuperado el 14 de julio de 2016 de:

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Ascencio, R. (2011). “Comportamiento organizacional”. (1ª Ed.). Reynosa: Dirección General de Educación Superior Tecnológica, Instituto Tecnológico de Reynosa. Recuperado el 14 de julio de 2016 de:

<https://es.scribd.com/document/312326148/Rene-Ascencio-Comportamiento-Organizacional>.

Arias, F. (2012). La distopía de las relaciones personales. *Revista científica de Comunicación y Tecnologías emergentes*, vol. 8 núm. (2), 118-135. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<http://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/271/148>.

Batista, E (2010) “Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz” centro universitario, Queretaro, Qro, México

Bernal, C. (sf.). La intervención en Trabajo Social desde la calidad integrada. Recuperado el 5 de agosto de 2017 de:

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5592/1/ALT_12_05.pdf

- Blum & Naylor L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias. México: Trillas.
- Catalan, M., Méndez G., Sánchez G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño caso empresa de retail. Artículo RedalycTheoria, vol. 19 núm. (2), 21-36. Recuperado el 5 de junio de 2016 de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>.
- Ccallahuille, C. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Samague – 2013. Tesis para optar el Título Profesional de: Licenciada en Trabajo Social, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Caballero, W., &Aguinis H. (2010). Psychology in Human Resource Management. (7ª Ed.). UpperSaddleRiver, NJ: Prentice Hall. Recuperado el 6 de julio de 2016 de:
<https://www.bookdepository.com/Applied-Psychology-Human-Resource-Management-Wayne-F-Cascio/9780136090953>.
- Cannon, A. (1945). La naturaleza del Estrés. Recuperado:
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Castro, I. Y paz, j. (2008). Módulo de Gestión de Recursos Humanos; Maestría en Educación. Universidad Cesar Vallejo.
- Charaja, F. (2011). El MAPIC en la metodología de investigación. (2ª Ed.). Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Hecho el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú N° 2009-11514.
- Chiang, M., Méndez G., Sánchez G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño caso empresa de retail. Artículo RedalycTheoria, vol. 19 núm. (2), 21-36. Recuperado el 5 de junio de 2016 de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>.

- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. (9ª Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (8ª Ed.). México: McGraw-Hill interamericana.
- Chura, A.O.(2013). Gestión de los conflictos laborales en los centros educativos de educación secundaria desde la normativa vigente. San José, Costa Rica. Recuperado de:
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/19943/21429>
- Contreras, C., & Hernández E. (2011). Antecedentes teóricos y niveles de análisis de la identidad organizacional. *Nova scientia*, 3 (6), 158-179. Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203318388009>
- Cortés, J. (2015). Consolidación de capacidades organizacionales de diseño industrial a partir de un programa de prácticas académicas y pasantías, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá-Colombia. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:
<http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/Consolidacion%20de%20capacidades%20organizacionales%20de%20diseno.pdf>.
- Cornejo, M., & Tapia, M. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Rev. Fundamentos en Humanidades*, vol. XII, núm. (24) 219-229. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de:<http://indicadorescti.gob.mincyt.mincyt.mincyt.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>.
- Condori, C. (2015). “Influencia del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo nombrado del gobierno regional Puno en la sede central-2015”l. Tesis de la Universidad Nacional del altiplano Puno.www.repositorio.unap.pe
- Cooper,C.L. (1986)Estrés y cancer. Diaz de Santos, Madrid 1986 Recuperado el 9 de agosto del 2017de:
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Davis, & Newstrom, Y. (2014). El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari – 2013, Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Escuela de Posgrado, Huari – Perú. Recuperado el 14 de julio de 2016 de:

http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Dávila, J. (2012). La doble dimensión de una capacidad organizacional: evidencias de una organización sin ánimo de lucro que compite en el mercado, *Revista Javeriana*, vol. 25 núm. (44), 11-37. Recuperado el 9 de agosto de 2017 de:

http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/viewFile/3594/2702

Delgado, M., & di M.A., (2010). La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso, Tesis para optar grado de Licenciada en Educación, Universidad Central de Venezuela, Recuperado el 1 de marzo de 2016 de: <http://docplayer.es/10731888-La-motivacion-laboral-y-su-incidencia-en-el-desempeno-organizacional-un-estudio-de-caso.html>

Diccionario de la real academia española. (2012). Recuperado el noviembre de 2017 González Acabal, Mayra Raquel (2014). “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en serviteca altense de quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango.

Gadow, F. (2010). “Dilemas. La gestión del talento en tiempos de cambio”. Buenos Aires: Granica S.A.

Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión, Universidad de los Lagos, Chile. Recuperado el 5 de junio de 2016 de:

http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/ClimaOrg_GangaPinonesSaavedra.

García, C. (2006). “Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Emergencia Gineco-Obstetrica - Hospital Clínico Regional Valdivia”; Tesis de la Universidad Austral de Chile.

Gratton, G. (2011). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, vol. 40 núm. (1), 67-87. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de:

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/22534/22914#Hellriegel--D.--Jackson--S.-y-Solcum--J.--2005--Administraci-n.-Un-enfoque-basado-en-competencias>.

Gonzales, R. (2014). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. Artículo de la revista *Éxito Empresarial*, No. 160,201. Recuperado en fecha 29 de junio del 2016 [http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_.Éxito Empresarial, 201](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101007/Sindrome_de_.Éxito_Empresarial,201).

Gerardo, D. (2013). *Psicología de la comunicación*. (1ª Ed.). Barcelona: Planeta S. A. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<https://bloglibros.universia.es/wp-content/uploads/9788434418554-1.pdf>

Jiménez Cangas L. Modelo de integración docencia-servicio para el cambio organizacional en instituciones de salud [tesis]. La Habana: Facultad de Salud Pública; 1998. Márquez Morales N. Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Cubana Med Gen Integr*. 2001 [citado 17 May 2009];17(6):589-91. Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17_6_01/mgi1462001.htm

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M del P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). México: Mc GRAW-HILL.

Huber, P. (2013). *Toma de decisiones gerenciales*, (2ª Ed.). México: Trillas. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/181488290/Toma-de-Decisiones-en-La-Gerencia>.

Huarcaya, N. (2013). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, la línea 1 en el 2013*. Tesis para optar el Título de Licenciado en administración de empresas, Universidad Nacional Tecnológica del Sur de Lima, Villa el Salvador, Perú. Recuperado el 4 de marzo de 2016 de:

<http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87>.

- Lazarus y Folkman, S., R.S. (1988). Afrontamiento como un mediador de la emoción. *Diario de Personalidad y Psicología Social* (54, 3): 466-475
- Lemus, E., & Pérez, A. (2013). Desarrollo social a través del modelo de formación del especialista en Medicina General Integral en Cuba, *Revista, EducMédSuper*, vol. 27 núm. (3), Recuperado el 4 de julio de 2016 de:

<http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/229/116>.
- López, J. (2015). *Estres Laboral. Fusion*, 1. Mazariegos, e. (2010). “Relación entre el Estrés y el Desempeño de los Visitadores Médicos de un Laboratorio Farmacéutico Nacional”. Tesis de la Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Luque, L. (2012). *Estrategias de capital humano. Como situar a las personas en el corazón de la empresa*. México: Prentice Hall.
- Martin, X., Segredo, A., & Perdomo, I. (2013). Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional, *EducMédSuper*, vol. 27 núm. (3). Recuperado el 4 de julio de 2016 de: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/231/117>.
- Martínez, F. (2014). Las relaciones interpersonales en la empresa, administración del comercio internacional, Artículo de reflexión con fines de grado, núm. (1), 2-23. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/2246/1/Relaciones%20interpersonales_Fabian%20Mart%C3%ADnez_USBCTG_2014.pdf
- Marroquín, S. (2011). “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, Tesis para optar al Título de Psicóloga en el grado académico de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado el 5 de marzo de 2016 de:

http://www.academia.edu/20049367/_el_clima_organizacional_y_su_relaci%C3%93n_con_el_desempe%C3%91o_laboral_en_los_trabajadores_de_burger_king.
- Mejía, Y., González, A., & Nava, M., (2012). Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo

globalizado, “Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Universitario de Maracaibo” Venezuela. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/indice.htm>.

Mestanza, S(2014). Influencia del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores de la financiera asociación de mujeres en acción(AMA) agencia de Pacasmayo en el periodo 2013. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2860/malca_sarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mikhail.A. (2011). A Psychophysiological conception, Journal of Human Estrés

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf.

Moran, La cruz. (2016). La evaluación del desempeño en las empresas y la resiliencia: Una revisión de literatura, Revista Fidélitás, vol. 5, 86-99. Recuperado el 9 de agosto del 2017, de:

<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/revista-fidelitas/se-2-ciencia-5-morgan-jesus>.

OIT (2016) “Estrés en el trabajo: un reto colectivo” Ginebra. Recuperado de:
<http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>

Oramas, A. González, A. & Vergara, A. (2007). El desgaste profesional. Evaluación y factorialización del MBI-GS, *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 8(1), 37-45. Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol8_1_07/rst06107.pdf.

Ortega, C. (2015). Las competencias laborales y el Clima organizacional del personal Administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas del Lima, Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Administración, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4308/1/Ortega_mc.pdf.

- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall. Madrid, España.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M., (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. XVI. núm. (3) 493-505. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Pérez, a., frenis, b., y toca, l. (2009). “El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo”. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/causas-efectos>
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. (3ª Ed.). Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Hecho en el depósito legal en la biblioteca nacional del Perú N° 2011 – 02621.
- Quiñones, V. (2013). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Pontificia Universidad del Ecuador sede Esmeraldas (PUCESE)*. Tesis para optar el Título de Magíster en Administración y Dirección de Empresas, Universidad Tecnológica Israel, Quito - Ecuador. Recuperado el 5 de junio de 2016 de: <http://190.11.245.244/bitstream/47000/372/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-173>.
- Quispe, E. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado el 5 de marzo de 2016 de:
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20VargasClima%20organizacional%20y%20desempe%C3%99>.
- Ramírez, A. (2012). *La Motivación*, Revista ética en la administración, núm. (1) 21- 25. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://motivaciongrupob.blogspot.pe/2012/>.
- Real Academia Española. *Clima Organizacional en un Centro Oftalmológico*. Estado Sucre. República Bolivariana de Venezuela, 2008. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2008.

Robbins, S., & Judge, T. (2004). Comportamiento organizacional. (15ª Ed.). México: Pearson.

Rodriguez, C. (2016). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANTER – Trujillo SAC. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>.

Salinas, M., & Rodríguez, G. (2011). Desarrollo de competencias profesionales a través de la evaluación participativa y la simulación utilizando herramientas web (ALFAIII), Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

http://avanza.uca.es/devalsimweb/images/6programa_desarrollo_competencias.

Salonov y Llorens X. Clima Organizacional en el Centro Oftalmológico "José Leonardo Chirino". Estado Anzoátegui. República Bolivariana de Venezuela. 2008. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública.; 2008.

Sánchez-Castañeda, A. (2007). La Capacitación y el adiestramiento en México, regulación, realidad y retos. Revista Latinoamericana de Derecho Social, (5), 191-228. Recuperado de <http://www.rad.unam.mx>

Stephen y Coulter. (2005). Iniciativa. 'Plataforma para la Formación, Cualificación y Certificación de las Competencias Profesionales, Patrocinado por el Consejo Social de la Universidad de Cádiz. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

http://csintranet.org/competenciaslaborales/index.php?option=com_content&view=article&id=148:iniciativa&catid=55:competencias.

Selye., E. G. (1950). Estres laboral y salud. Revista médica de Chile.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización, Revista Cubana de Salud Pública, vol. 39 núm. (2), 385-393. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662013000200017

- Smith, C. (2010). “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral”. Tesis de la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango.
- Sotomayor, F. (2013). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la seda central del gobierno regional Moquegua, 2012. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna, Perú.
- Tver y Rice (2008). “Bienestar en el trabajo”. México: Trillas
- Tóala, S. (2014). Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa – 2013, Tesis para obtener el grado de Doctor en Administración, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/734/1/toala_sandra_%20Clima_organizacional_atenci%c3%93N.
- Uría, D. (2011). El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato, Tesis para optar el Título de Ingeniera de Empresas Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>.
- Valdivia, C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANTER – Trujillo SAC. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>.
- Valls, A. (2010). Las 12 habilidades directivas clave. (6ª Ed.). España: Gestión 2000 Grupo Planeta. Barcelona. Recuperado el 5 de julio de 2016 de:

https://books.google.com.pe/books?id=Ijx4ooutJw8C&pg=PA5&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false.

- Yucra, P. (2015). El Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno y su incidencia en el desempeño laboral periodo 2012 – 2014, Tesis para optar el grado académico de Magister scientiae en Contabilidad y Administración, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Werther, & Cameron H. (2008). Administración, una perspectiva global 12a. Edición. En H. K. Weihrich, Administración, una perspectiva global 12a. Edición. México: Mc Graw Hill.
- WERTHER, W. y DAVIS, K. (2000). “Administración de Personal y Recursos Humanos”; Editorial Mac Graw – Hill; Edición 5ta; México. Disponible en: www.e-bookspdf.org/Trabajando.com:<http://www.trabajando.com/index.cfm>
- Williams, L. (2013). “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia Pública”, Proyecto para obtener el grado de Maestría, Universidad Autónoma de nuevo león, Monterrey, Nuevo León. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
- Wayne, R. (2010). Administración de recursos humanos. (11 Ed.). México: Prentice Hall.
- Zegarra, M. (2013). ¿Qué es el MOF? Manual de organización y funciones. Recuperado el 5 de julio de 2016 de: <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>.
- Zubillaga, M. (2013). Proceso del desarrollo organizacional, Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Universidad Fermín Toro. Recuperado el 9 de agosto del 2017 de:
- https://issuu.com/rosaelenaarispe/docs/revista_de_desarrollo_organizacional.

ANEXOS**DATOS GENERALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE
MANTENIMIENTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO 2016****EDAD**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 20 a 29 años	24	35,8	35,8	35,8
30 a 39 años	22	32,8	32,8	68,7
40 a 49 años	18	26,9	26,9	95,5
más de 50 año	3	4,5	4,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la investigadora.

Lugar: Universidad Nacional del altiplano Puno

Aplicado: A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Casado	24	35,8	35,8	35,8
Divorciado	10	14,9	14,9	50,7
Soltero	4	6,0	6,0	56,7
Union libre	28	41,8	41,8	98,5
Viudo	1	1,5	1,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la investigadora.

Lugar: Universidad Nacional del altiplano Puno

Aplicado: A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

GRADO DE INSTRUCCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido Secundaria Completa	10	14,9	14,9	14,9
Secundaria Incompleta	9	13,4	13,4	28,4
Técnico completa	21	31,3	31,3	59,7
Técnico incompleta	12	17,9	17,9	77,6
Universitario completa	15	22,4	22,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por la investigadora.
 Lugar: Universidad Nacional del altiplano Puno
 Aplicado: A los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Gráfico de barras

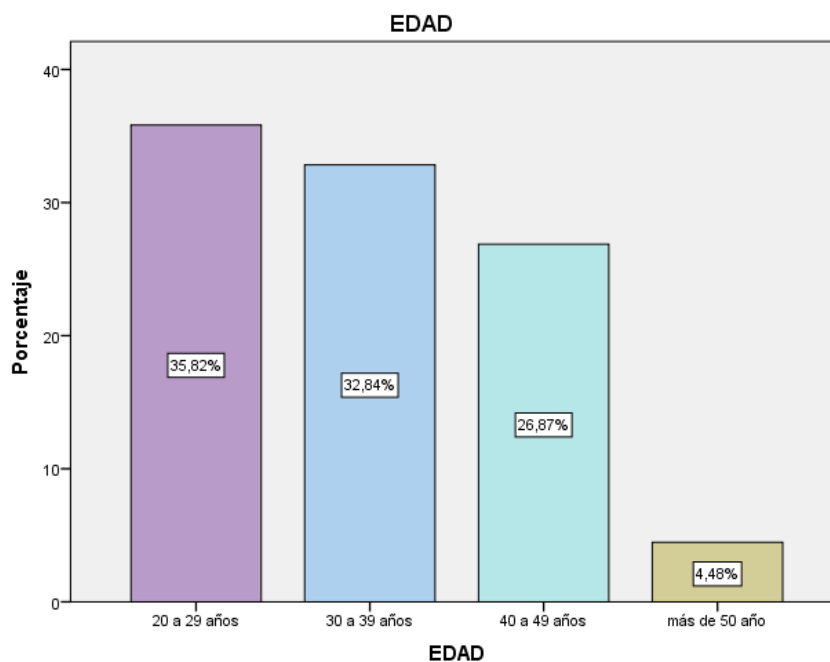


Figura 01 Edad de los trabajadpres del área de mantenimiento de la UNA Puno
 Lugar Universidad Nacional del Altiplano.

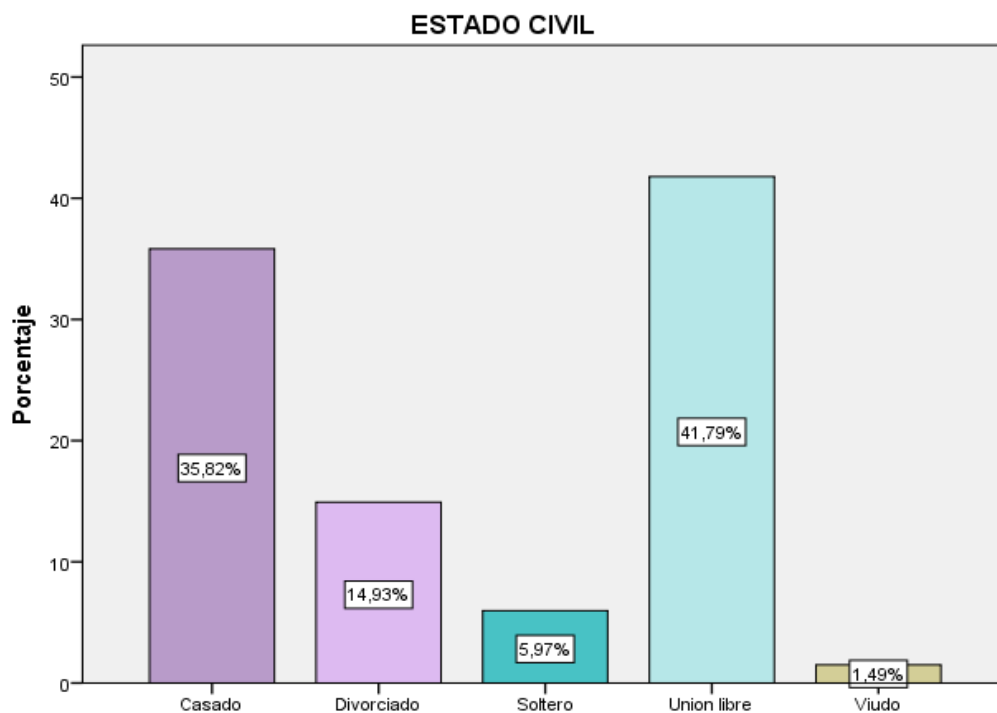


Figura 01 Edad de los trabajadpres del área de mantenimiento de la UNA Puno
Lugar Universidad Nacional del Altiplano.

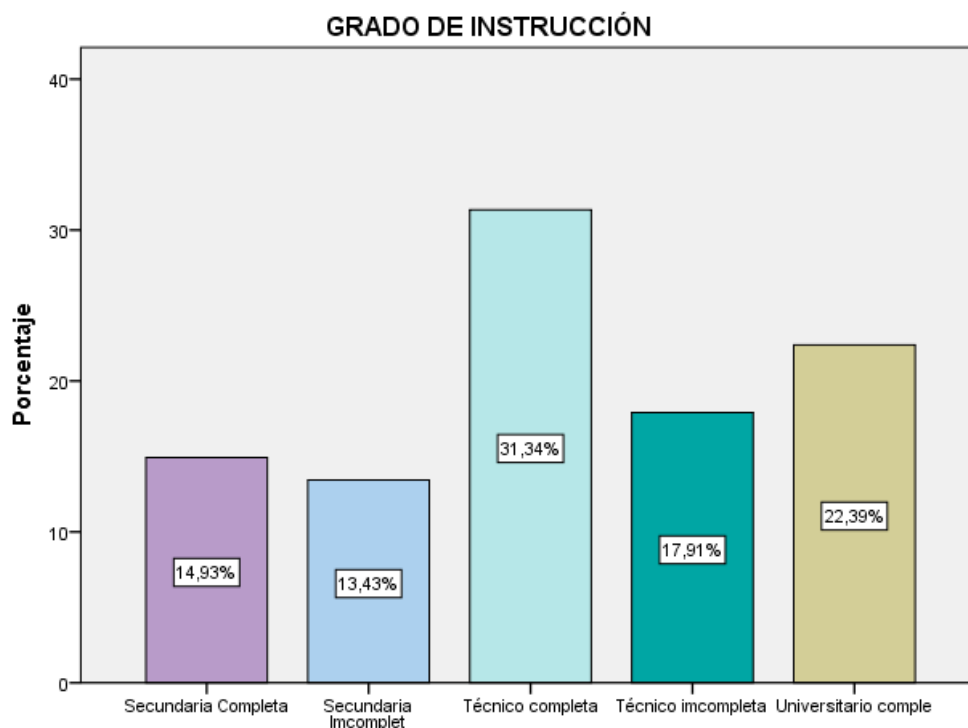


Figura 01 Edad de los trabajadpres del área de mantenimiento de la UNA Puno
Lugar Universidad Nacional del Altiplano.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
DATOS GENERALES**

Favor de marcar con una “X” la letra que lo

1.- Mi edad es entre:

- A)** 20-29 **B)** 30-39 **C)** 40-49 **D)** más de 50

2.- Mi estado civil es:

- A)** Soltero **B)** Casado **C)** Divorciado **D)** Viudo **E)** Unión libre

3.- Mi nivel de estudio es:

- A)** Secundaria Completa **B)** Secundaria incompleta
C) Técnico completa **D)** Técnico incompleta
E) Universitario Completo **F)** Universitario Incompleto

4.- Mis dependientes económicos son:

- A)** Ninguno **B)** 1 a 3 **C)** 4 a 6 **D)** 7 a 9 **E)**
> 9

5.- Mi nivel económico es:

- A)** Muy bajo **B)** Bajo **C)** Medio **D)** Alto
E) Muy alto

7.- Puesto en el que desempeña:

- A)** Jefe de Mantenimiento **B)** Encargado
de Almacén
C) Oficiales – Técnico de Manteniendo **D)** Ayudantes

8.- Condición Laboral:

- A)** Contratado **B)** Nombrado **C)** CAS

TÍTULO:

El presente cuestionario escala tipo Likert está dirigido a los trabajadores administrativos del área de Mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno.

Instrucciones:

Marca con una X solo una de las alternativas. Todas las preguntas deben ser respondidas.

Cuyas siglas, significado y valores son:

- A = SIEMPRE (4)
- B = CASI SIEMPRE (3)
- C = A VECES (2)
- D = CASI NUNCA (1)
- E = NUNCA (0)

VARIABLE X: ESTRÉS LABORAL

DIMENSIÓN: SITUACION FAMILIAR						
N°	ITEMS	E	D	C	B	A
1	Estoy satisfecho con el tiempo que dedico a mi familia					
2	Después del trabajo, llego a casa demasiado cansado para hacer lo que me gustaría					
3	Mis obligaciones del trabajo y mis obligaciones en la familia son compartidas					
4	Tengo problemas interpersonales con amigos, compañeros					
5	Mi estado físico o de salud no es muy favorable actualmente					
6	Si faltó algún día de casa las tareas domésticas se quedan sin hacer					
DIMENSIÓN: SITUACION LABORAL						
7	Cuando trabajo horas extras, respeta los horarios que se le establecieron					
8	Realiza trabajos fuera del área de trabajo					
9	Está usted de acuerdo con las funciones que desempeña en cuanto a la carga laboral					
10	Sobre paso las funciones que se me asignan					
11	Considera que por el desempeño que realiza le causa estrés					
12	Siente que la condiciones físicas del trabajo, son adecuadas					
13	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante					
14	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.					
15	Presenta alguna dificultad en su desempeño laboral					
16	No tengo los recursos necesarios para realizar mi trabajo					

VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSIÓN: CAPACITACION						
N°	ITEMS	A	B	C	D	E
19	Tengo capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo					
20	tienes reconocimientos por tu labor					
21	Te sientes comprometido con tu trabajo					
22	Tengo capacitaciones de mejoramiento					
DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD						
23	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados					
24	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con sus metas asignadas.					
25	Se siente en la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado					
26	Entrega su trabajo según la calendarización establecida					
27	Utiliza algún protocolo como medio para la realización de sus trabajos asignados					
28	cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le asignan					

GRACIAS POR SU COLABORACION.

FECHA:

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO: ESTRES LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO 2016

<u>PROBLEMA</u>	<u>OBJETIVOS</u>	<u>HIPÓTESIS</u>	<u>VARIABLE</u>	<u>DIMENSIÓN</u>	<u>INDICADOR</u>	<u>INSTRUMENTO</u>
<p>Problema General:</p> <p>¿En qué medida el estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano Puno – 2016?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera la situación familiar como condicionante de estrés se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento – 2016?</p> <p>¿De qué forma la situación laboral como condicionante de estrés se relaciona en el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno– 2016.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Identificar la situación familiar y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016.</p> <p>Precisar la relación que tiene la situación laboral con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe una relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>La situación familiar se relaciona directamente con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA Puno – 2016.</p> <p>La situación laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA – Puno directamente desempeño laboral de los trabajadores administrativos del área de mantenimiento de la UNA- Puno – 2016.</p>	<p>Estres laboral</p>	<p>Situación Familiar.</p> <p>Situación laboral</p> <p>Productividad</p> <p>Capacitación</p>	<p>- Tiempo compartido con la familia</p> <p>- Tareas de hogar.</p> <p>- Horarios</p> <p>- Funciones que realiza</p> <p>- Metas logradas</p> <p>- Asistencia</p> <p>- Sanciones</p> <p>- Reconocimiento</p> <p>- Pertinencia de temas</p> <p>- Aportes de capacitación</p> <p>- Metodología</p> <p>- Status logrado.</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Escala de Likert</p> <p>Escala de Likert</p>