



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

PROYECTO DE TESIS

**Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Unidad de
Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho – 2018.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Anny Martínez Mallqui

Br. William Blas Torres Gutiérrez

ASESOR:

Dr. Agustín Quispe Huayta

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración y Talento Humano

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Eleodoro Álvarez Enríquez
Presidente



Dr. Mario Jaime Andía
Secretario



Dr. Agustín Quispe Huayta
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por darnos la vida y haber permitir llegar hasta este momento. A nuestros padres, por ser los pilares fundamentales en el desarrollo de nuestra vida y nuestra carrera.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios, por haberme dado la fuerza y el valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de los asesores, docentes, directivos e instituciones que han colaborado en la materialización de la presente investigación, a mis padres, quienes nos han demostrado su amor incondicional.

Los autores

Declaración jurada

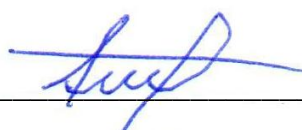
Anny Martínez Mallqui, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 28311832, con la tesis titulada Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho - 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Setiembre de 2018



Anny Martínez Mallqui

DNI: 28311832

Declaración jurada

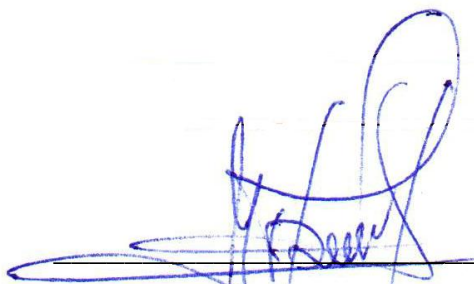
William Blas Torres Gutiérrez, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 28243149, con la tesis titulada Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho - 2018.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Setiembre de 2018



William B. Torres Gutiérrez

DNI: 28243149

Presentación

Señores miembros del Jurado

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: “Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho - 2018” con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. El estudio está compuesto por ocho capítulos que constan de la siguiente manera, en el primer capítulo presenta la introducción, en el segundo capítulo expone el marco metodológico, en el tercer capítulo presenta los resultados, en el cuarto capítulo expone la discusión, en el quinto capítulo se expone las conclusiones; en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo la propuesta y en el octavo capítulo las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los autores

Índice

| | |
|---|------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vii |
| Índice | viii |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| | |
| I.INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Realidad Problemática..... | 13 |
| 1.2 Trabajos Previos | 14 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 16 |
| 1.4 Formulación del problema..... | 25 |
| 1.5 Justificación del Estudio..... | 26 |
| 1.6 Hipótesis..... | 27 |
| 1.7 Objetivos..... | 28 |
| II.METODO | 29 |
| 2.1 Diseño de Investigación | |
| ¡Error! Marcador no | |
| definido.. 30 | |
| 2.2 Variables operacionales..... | 30 |
| 2.3 Población y muestra..... | 31 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y | |
| confiabilidad..... | 31 |
| 2.5 Métodos de análisis de datos..... | 31 |
| 2.6. Aspectos éticos..... | 33 |
| III.RESULTADOS | 34 |
| 3.1 A Nivel Descriptivo..... | 35 |
| 3.2 A Nivel Inferencial..... | 37 |
| IV. DISCUSIÓN | 42 |
| V. CONCLUSIONES | 45 |
| VI. RECOMENDACIONES | 47 |

VIII. REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

488

| | |
|---|----|
| ANEXOS | 52 |
| Anexo 01. Instrumentos | 53 |
| Anexo 02. Validez de los Instrumentos..... | 55 |
| Anexo 03. Matriz Consistencia..... | 59 |
| Anexo 04. Constancia emitida por la Institución que acredita la realización del estudio..... | 60 |
| Anexo 05. Otras evidencias | 61 |

RESUMEN

El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo, diseño correlacional descriptiva. El objetivo es determinar cómo el estrés laboral se relaciona en el desempeño de los trabajadores en la “UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUAMANGA - AYACUCHO”

Se aplicó un cuestionario de tipo Likert como instrumento de recolección de datos, dirigido a una población finita de 55 trabajadores, dicho instrumento fue elaborado de acuerdo a los indicadores de las variables de estudio y contexto.

Los resultados indican que existe relación entre **estrés laboral** y **desempeño** de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo de Tau_b de Kendall, donde el coeficiente de correlación es de **0,648**, que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) es $0,005 < 0,05$., razón por la cual se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras Claves: Estrés laboral y desempeño laboral

ABSTRACT

The research work was quantitative, descriptive correlational design. The objective is to determine how work stress is related to the performance of workers in the "HUAMANGA-AYACUCHO LOCAL EDUCATIONAL MANAGEMENT UNIT"

A Likert-type **questionnaire was applied** as a data collection instrument, aimed at a finite population of 55 workers. This instrument was prepared in accordance with the indicators of the variables of study and context.

The results indicate that there is a relationship between work stress and performance of the workers of the Huamanga - Ayacucho Local Educational Management Unit. This is demonstrated by the hypothesis test using Kendall's Tau_b statistician, where the correlation coefficient is 0.648, which reflects a good correlation level, and the value of p (level of significance) is $0.005 < 0.05$. reason why the research hypothesis is accepted.

Keyword: Work stress and job performance.

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga en Ayacucho, ubicado en Jr. San Martín N° 771, es una organización nada ajena a la globalización donde uno de los problemas modernos afecta a sus trabajadores, el estrés laboral, esto por factores claves como el ambiente físico de la institución, es decir, inadecuada infraestructura de trabajo, ya que cada trabajador no cuenta con espacio suficiente ni privacidad para el desarrollo adecuado de sus funciones, generando incomodidad y malestar, sobrecarga de las tareas, mayor presión por la recarga laboral, falta de motivación y procesos burocráticos, es decir una mala calidad de trabajo. Otro de los factores que genera estrés laboral son las malas relaciones interpersonales, relaciones que abarcan el ambiente de trabajo de la institución, los conflictos entre trabajadores, las mismas que afectan el desempeño laboral de los trabajadores como causa del deficiente trabajo en equipo. Estos aspectos mencionados se describen organizadamente según el esquema oficial de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, cuyo contenido está dividido en ocho capítulos:

Capítulo I, introducción revisión de literatura, comprende la revisión de fundamentos teóricos referente a estrés laboral y desempeño laboral.

Capítulo II, marco metodológico, explica el diseño metodológico y los materiales utilizados en el proceso de investigación.

Capítulo III, resultados, presenta el análisis de los resultados encontrados mediante la construcción de tablas y gráficos estadísticos, con sus respectivos comentarios e interpretaciones.

Capítulo IV, discusión, contiene la contracción de hipótesis mediante el método estadístico del Tau_b de Kendall, la discusión de la investigación, comentario de las hipótesis y planteamiento de nuevas conjeturas en relación a otras investigaciones similares.

Capítulo V, conclusiones en base a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis.

Capítulo VI, recomendaciones para futuras investigaciones.

Capítulo VII, propuesta

Capítulo VIII, las referencias bibliográficas

1.1 Realidad Problemática

Las instituciones hoy en día están inmersas en un medio muy inestable debido al desarrollo rápido de la tecnología, así como los cambios sociales, políticos y económicos, en ese sentido el interés por el estrés laboral se ha convertido en algo muy común en la actualidad y se ha incrementado notablemente, además de poseer características que afectan la salud de las personas y sobre todo el desempeño laboral.

El Perú no es ajeno a ello, ya que se observa la presencia del problema en estudio, pues vivimos en una sociedad que se encuentra en constante cambio, más aún si nos referimos a las instituciones y/u organizaciones públicas, donde un deficiente ambiente físico y las malas relaciones laborales generen que la gente se estrese con mayor facilidad, y ello a la vez ocasione que su desempeño baje, no se cumplan con las tareas encomendadas y disminuya el trabajo en equipo.

Esta dificultad también se presenta dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga-Ayacucho, Ubicación: Jr. San Martín N°771, donde uno de los factores que genera estrés es el deficiente ambiente físico de la institución, es decir, inadecuada infraestructura de trabajo (iluminación, ventilación, ruido, higiene, distribución, ergonomía, etc.), ya que cada trabajador no cuenta con espacio suficiente, privacidad, inadecuadas condiciones de trabajo, para el desarrollo adecuado de sus funciones, generando incomodidad y malestar, sobrecarga de las tareas, mayor presión por la recarga laboral, falta de motivación y procesos burocráticos afectando así el cumplimiento del trabajo en términos de costo beneficio. Otro de los factores que también genera mayor estrés laboral son las malas relaciones interpersonales en la institución, es decir se encuentran conflictos entre trabajadores, las relaciones interpersonales y las jornadas de trabajo, la cual hace que se vuelva un ambiente de trabajo difícil, las mismas que viene afectando al desempeño laboral de los trabajadores, pues no se consigue un trabajo en equipo óptimo para el logro de objetivos institucionales.

De no poder solucionar el problema en un futuro cercano la institución tendrá que soportar dificultades, como el bajo rendimiento de sus trabajadores, conflictos entre compañeros de trabajo, un ambiente de trabajo que se hace difícil y por ende desfavorable, desmotivación, incapacidad para poder concentrarse y dificultades en la toma de decisiones la cual trae consigo también quejas, malestar de los usuarios.

Es por ello que se toma en cuenta la problemática existente dentro de la institución, con la finalidad de poder afrontar el estrés laboral y con ello mejorar el desempeño de los trabajadores, en tal sentido el desafío consiste en poder hacer frente a la problemática existente de forma más saludable posible.

1.2 Trabajos Previos

Internacional

(Álvarez 2015), en su tesis “el estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario, año 2015”, (tesis de postgrado). Universidad de Carabobo la Morita, Venezuela 2015. La investigación tuvo como objetivo Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo Núcleo la Morita para el fortalecimiento de la productividad organizacional, mediante una muestra que se tomó 41 sujetos administrativos. La información que se recopiló a través de la aplicación de los cuestionarios se realizó mediante el análisis correlacional, los datos obtenidos se organizan en tablas de análisis por indicadores. Los factores psicosociales en el trabajador administrativo se pudieron evidenciar que existen niveles inadecuados en los factores de riesgo identificados participación, aplicación, responsabilidad, estos niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente tienen una relación determinada en la salud del trabajador. Esta investigación permite guiar el presente estudio sabiendo que el estrés laboral genera riesgos en la salud para su discusión con los resultados encontrados.

(García 2016), en su tesis “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la de Universidad de Cuenca, Cuenca 2015” (tesis de postgrado). Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador. La tesis tuvo

como objetivo Estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca, a fin de elaborar una propuesta de prevención y promoción, en el año 2015, mediante un estudio que involucre a los trabajadores de la universidad de Cuenca los cuales fueron 607 personas. Orientado a un diseño de encuestas, técnicas de entrevista y el instrumento de cuestionario de modelo de demanda, el análisis de los datos es descriptivo, transversal y correlacional, para finalmente llegar a una conclusión que: existe un alto porcentaje tanto en los trabajadores y el personal administrativo presentan riesgos para su salud física y mental encontrándose significancia con la variable de sexo, relación laboral y de tipo de cargo o puesto que desempeña. Esta investigación permite orientar y resolver similares escenarios, ya que las organizaciones no permiten reconocer el acceso a los puestos de trabajo que son para hombres y mujeres.

Nacionales

(Díaz y Gaviria 2013), en su tesis “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril- junio 2013” (tesis pre-grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto- Perú 2013. La investigación tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril – Julio 2013. Mediante un estudio que involucró a enfermeros que cumplieron el criterio de inclusión, el tamaño de muestra fue de 60 enfermeros en distintas áreas. Siendo una investigación la recolección de datos a los enfermeros y se utilizó la técnica no participativa, con encuestas y formatos de evaluación. Para finalmente llegar a concluir que el 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral y que el 76.7% de la población presentó un nivel de desempeño profesional medio. La investigación permite orientar el presente estudio sabiendo que el desempeño laboral se refiere a los factores físicos relacionados a la carga.

(Machaca 2015), en su tesis “Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” (tesis pre-grado). Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas- Perú 2015. La

investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, mediante un estudio al personal de la municipalidad Distrital de Pacucha. Gerentes, subgerentes jefes de oficina, asistentes y otros trabajadores, siendo un total de 64 personas, la recolección de información se realizó mediante una encuesta y entrevista de acuerdo a las variables de estudio para procesar de manera descriptiva. Para finalmente llegar a concluir que la relación entre relaciones interpersonales y desempeño laboral, existe una correlación de 0.743, tiene una relación directa. Esta investigación permite orientar el estudio presente sabiendo que el nivel de desempeño laboral podría resolverse en similar escenario.

(Salirrosas y Rodríguez 2015), en la tesis “Estrés laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Créditos del Perú, Distrito de la Esperanza – año 2015” (tesis pre-grado). Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú 2015, la tesis tuvo como objetivo Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño en los asesores de Banca por teléfono del Banco de Créditos del Perú, Distrito de Esperanza; Provincia de Trujillo. Mediante un estudio que involucre a los asesores de Banca por teléfono que laboran en el Centro de Contacto BCP la muestra es de 113 personas. Se realizó el análisis Documental, en las encuestas se utilizó la escala de Likert con las categorías alto, bajo y medio. Finalmente se llega a concluir que: existe relación inversa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño de los asesores de Banca por teléfono del distrito de la esperanza. Esta investigación permite guiar el estudio presente sabiendo que el desempeño laboral podría resolverse en similar escenario, pero ya se puede observar que las variables de estudio tienen una relación inversa.

EL estrés se relaciona con las reacciones complejas a nivel psicológico, social y biológico, las cuales son circunstancias donde los recursos de cada persona pueden llegar a agotarse hasta la extenuación. El estrés laboral se puede presentar con mayor fuerza en un ambiente de trabajo amenazador y que puede ser perjudicial en la realización personal y profesional de la persona, adicional a ello puede empezar a mostrar síntomas de un bajo desempeño laboral. Entre los años 1998 y 2011 se publicaron investigaciones en Brasil

sobre el estrés laboral, donde llegaron a mostrar que los principales factores estresores que guardan relación con las organizaciones se encuentran asociados al ambiente físico de trabajo, las relaciones interpersonales, así como la dinámica de la organización, ante estos resultados se admite que el estrés laboral disminuye de forma significativa el desempeño laboral, el cumplimiento de las tareas, la creatividad, el trabajo en equipo y genera mayor cansancio físico (Cirera, Días, Rueda y Ferraz, 2012).

1.3 Teorías relacionadas al tema

Estrés Laboral

(Fernández 2010), indica que el estrés laboral son las reacciones negativas, ya sean físicas y emocionales que experimenta la persona, estas se efectúan cuando las exigencias del trabajo sobrepasan sus capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. Es así que las principales fuentes generadoras del estrés laboral se originan por un desarreglo entre los trabajadores y las condiciones del ambiente de trabajo, así como el contenido del mismo o la manera en que está estructurada la organización, en donde se resaltan los siguientes factores :

- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- Inadecuadas relaciones interpersonales
- Posibilidad de que un pequeño error tenga consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Exceso y falta de trabajo
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Exposición a la violencia a amenazas o a intimidaciones.
- Verse expuesto a perjuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando.

- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.

(Piero 2010), menciona que el estrés laboral es un fenómeno constante en el mundo laboral, incluso se puede definir como pandemia. Asimismo menciona que el estrés laboral afecta la salud del trabajador, ya sea psicológico o físico, lo que en muchas veces conlleva a que este renuncie o deje su trabajo, es por ello la importancia de incluir dentro de las organizaciones técnicas que ayuden a que los trabajadores no entren en este factor, para lo cual se debe mejorar el clima laboral, la estructura de la organización, las tareas laborales, las relaciones interpersonales, entre otros elementos fundamentales en una organización y que a su vez puede convertirse en un estresor para el trabajador.

(Orlandini 2012), conceptualiza al estrés como la forma confusa y con diversas significaciones, es así que se dice que el estrés es el agente, estímulo o factor que genera un problema negativo en el ser humano, presentándose enfermedades psíquicas y corporales provocadas por distintos estresores. Asimismo, se denominan estresores a los estímulos que generan la respuesta biológica y psicológica tanto provocada por el estrés normal como por los desarreglos que llegan a convertirse en enfermedades.

(Arias y González 2009), menciona que el estrés laboral no solo afecta el desempeño laboral del colaborador, sino que también la vida profesional de la persona. En este sentido se menciona que el estrés en el trabajo es el desequilibrio entre las aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo, es por ello que se dice que el estrés laboral es el conjunto de reacciones cognitivas, emocionales, fisiológicas y del comportamiento a distintos aspectos

adversos o nocivos de la actividades, de la organización o del entorno mismo del trabajo, generando en el trabajador altos niveles de frustración y angustia, los mismos que se presentan de manera frecuente.

(Junta de Andalucía 2010), define al estrés laboral como el estímulo que experimenta el cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. De tal manera que el resultado fisiológico de este proceso es el deseo constante de huir de la situación que lo provoca o confrontarla de manera violenta, en esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, en donde se incluyen el cerebro, corazón, nervios, el flujo de la sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular, todo esto ocasiona problemas ya sean físicos como psicológicos en la persona que lo experimenta. Por último, cabe mencionar que el estrés es un estímulo que nos agrede de manera emocional como física, si el peligro es real o percibido como tal, el resultado obtenido será el mismo.

Tipos de estrés

Según (Junta de Andalucía 2010) nos da a conocer distintos tipos de estrés, los cuales detallaremos a continuación:

- **Estrés y distrés;** esto se refiere al factor de motivación para vencer y superar obstáculos, se puede decir que es el nivel normal y deseable de la persona, pero este nivel puede ser superado llegando a ser potencialmente perjudicial.
- **Estrés físico y mental;** ambos tipos de estrés se relacionan entre sí, en este sentido se dice que el estrés físico es la fatiga o cansancio que la persona puede presentar, pero de manera física, mientras que el estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, así como los conflictos que pueden existir con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

- **Estrés agudo;** este tipo de estrés se refiere al producto de una agresión intensa (aun violenta) ya sea física o emocional, la misma que es limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto lo cual da lugar a una respuesta violenta, intensa y rápida. Asimismo, cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en donde se produce úlceras hemorrágicas de estómago, así como trastornos cardiovasculares.

Evaluación del Estrés Laboral

Para la (Junta de Andalucía 2010), el estrés laboral se puede presentar principalmente por los siguientes factores:

- **Ambiente físico;**

Existen ciertas situaciones que demuestran las malas condiciones físicas de trabajo y como pueden afectar tanto a la experiencia de estrés de los trabajadores como a su salud psicológica y física.

- Una iluminación inadecuada, o falta de ella.
- Niveles excesivos de ruido.
- Las temperaturas extremas de frío o calor.
- Niveles excesivos de humedad ambiental.
- El trabajo en ambientes contaminados.

- **Relaciones interpersonales;** este indicador hace referencia a el ambiente que se percibe dentro de las organizaciones, como puede ser las relaciones interpersonales entre los colaboradores, desarrollando trabajos en equipos, así como los contenidos o características de las tareas que hay que realizar, en donde se desarrolla las habilidades de cada trabajador.

Desempeño Laboral

(Alles 2015), indica que el desempeño laboral es una herramienta muy importante dentro de una organización, ya que ayuda a los superiores de la organización a supervisar a los trabajadores, las actividades de la organización y el manejo de los recursos humanos. Por lo cual se dice que la evaluación del desempeño es muy importante a la hora de tomar decisiones en la organización, dicho desempeño puede cambiar por distintos factores, lo cual existe un incentivo que motive al trabajador y por lo cual este mejore su desempeño laboral.

(Lado 2013), indica que el desempeño laboral son aspectos fundamentales de las actividades del trabajador dentro de una organización, por ello estos son calculados por los superiores de la organización con el fin de calcular los resultados que cada trabajador que se genera mediante el desarrollo de sus actividades, por lo cual se dice que el desempeño sirve como un medio para poder evaluar al trabajador y poder cuantificar los resultados. Asimismo, existen 2 puntos específicos que logra determinar el rendimiento del trabajador, el primer punto es los resultados del trabajo que lleva a cabo el trabajador y el segundo punto es las actitudes que optan los trabajadores al momento que desempeñan sus funciones.

(Robbins 2008), indica que el desempeño laboral es muy necesario para una organización, en otros casos depende de las decisiones que toman los superiores de las organizaciones, ante una buena reacción a los cambios se logra mejorar el desempeño y así beneficiarse de las oportunidades lo cual la organización obtiene mayores beneficios. A demás el desempeño laboral se puede medir por las actitudes de los trabajadores, para que se pueda lograr objetivos concretos de la organización la actitud se representa por dos factores el comportamiento, el conocimiento y el afecto, el factor comportamiento revela las formas de actitudes de cada trabajador frente a alguien, la actitud de conocimiento es la información con que cuenta el trabajador en el desarrollo de la actividad y el factor afectivo es una parte emocional del trabajador.

(Mondy 2010), indica que el desempeño es el conjunto de medidas enfocadas al realizar los objetivos proyectados en determinado periodo de

tiempo, utilizando los recursos y obteniendo la maximización de la producción de los trabajadores. El desempeño debe ser realizado debidamente organizada, porque depende mucho para que la organización sea más competitiva en las actividades que realiza, es decir como estos debe desarrollar sus actividades en sus lugares de trabajo. El trabajador debe cumplir una serie de aspectos que definen su desempeño laboral.

(Rodríguez 2011), indica al desempeño laboral que se basa de la apreciación sistemática de las actividades que realiza el trabajador dentro de una organización, se debe tener en cuenta las cualidades del trabajador, lo cual debe desarrollar continuamente. Es por ello que la evaluación del desempeño laboral hace referencia a la valoración que se le otorga al trabajador por el desarrollo de las actividades, por ello se tiene que realizar evaluaciones por la organización, de acuerdo a los resultados que obtengas de la evaluación se analizará el estado funcional del trabajador, una vez que se obtiene que el desempeño es menor a lo establecido el superior de la organización debe tomar medidas para corregir los resultados obtenidos.

Ventajas de evaluación del desempeño laboral.

(Rodríguez 2011), indica que la evaluación de desempeño proporciona las siguientes ventajas a la organización.

- Crea un ambiente adecuado para poder trabajar.
- Se obtiene actividades más productivas.
- Se logra percibir mejores habilidades de cada trabajador.
- Permite la oportunidad de premiar a los trabajadores que mejores sus habilidades.
- Genera beneficios para la organización durante el periodo de tiempo.
- Genera entendimiento a los trabajadores sobre sus funciones específicas.
- Se logra reconocer los factores que afecten el desempeño laboral, etc.

Evaluación del desempeño laboral

- **El cumplimiento de sus tareas**

Cuando se establecen recompensas a los colaboradores por la forma en que se lleva a cabo el trabajo que realizan, es importante tener en consideración el cumplimiento de sus tareas para ser los esperados por la empresa. Por lo que la calificación, aunque pueda brindarse de manera grupal la respuesta más específica se realiza de forma individual, esto ayudará a la empresa a percibir las habilidades y aptitudes de sus empleados.

Koontz y Weihrich (2004) menciona que por medio de la evaluación debe medirse el desempeño en el cumplimiento de metas y planes, así como el desempeño de los administradores en cuanto tales. Por tal razón a ninguna empresa le beneficiaría tener a cargo a una persona la cual puede administrar, pero al mismo tiempo sus parámetros o su forma de llevar a cabo los procesos no estén de acuerdo con los requerimientos que la empresa exige, esto se puede observar en el momento de ser evaluado donde los resultados se alteren y la responsabilidad no sea cumplida a cabalidad. Aunque es claro también si ninguna institución estaría satisfecha cuando el encargado cumpla con los requerimientos de la empresa si la administración y manejo no es el indicado, y es necesario encontrar el equilibrio en cada punto.

- **Trabajo de Equipo**

Este indicador se refiere a las habilidades complementarias del trabajador para desarrollar actividades en grupo, en donde se puede observar la manera de relacionarse entre compañeros dentro de la organización.

El hombre es un ser social que necesita mantener contactos en la empresa, los equipos de trabajo sustituyen cada vez más al trabajador individual que toma decisiones y ordena, los grupos asumen decisiones con más riesgo y aprenden con más rapidez. Las nuevas tendencias laborales, la necesidad de reducir costos, llevaron a las empresas a pensar en los equipos como una forma de trabajo habitual, alcanzar y

mantener el éxito en las organizaciones modernas requiere de talentos que difícilmente podemos encontrar en un solo individuo.

Landy y Conte (2005), determinan que es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y que se reúnen para conseguir objetivos específicos, en donde los equipos de trabajo existentes deben de pasar por una evolución o una secuencia básica llamada modelos, varios de estos modelos de equipos deben realizar tareas específicas en un tiempo determinado, pero muchos otros siguen un esquema diferente de acuerdo a seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

Robbins y Coulter (2007) indican, que se trata de un grupo donde sus miembros trabajan intensamente en un objetivo común y específico, donde dan uso a su sinergia positiva, responsabilidad mutua e individual, y destrezas complementarias.

Etapas del desarrollo de los grupos

Indican, que el desarrollo de los equipos es un proceso dinámico y la mayoría se encuentran en un estado continuo de cambio, aunque los grupos quizá nunca alcancen una estabilidad completa, existe un patrón general que describe cómo evoluciona la mayoría de ellos. Esta evolución se divide en formación, tormenta, establecimiento de normas, desempeño y suspensión, las cuales son descritas a continuación:

- La primera etapa, formación, tiene dos aspectos. En primer lugar, los
- colaboradores se interrelacionan con otros individuos debido a la asignación de trabajo, como en el caso de un grupo formal o por un objetivo común. Una vez que el grupo está conformado inicia la segunda parte de la etapa de la formación, la cual involucra la definición y establecimiento de los objetivos y dar una estructura al equipo de trabajo, durante esta etapa existe una gran cantidad de incertidumbre y cada miembro comienza a verse y sentirse como parte de un equipo.
- La etapa de tormenta, se caracteriza por discrepancias dentro del equipo de trabajo. Cuando esta etapa finaliza se establece una

jerarquía de liderazgo el cual permite crear una dirección para el grupo.

- La tercera etapa es aquella en la que se desarrollan las relaciones y el equipo comienza a unirse ya que en este punto existe un fuerte sentido de identidad grupal y camaradería. En esta etapa se establecen normas de acuerdo a la estructura de grupo y se asimila una expectativa de lo que es el comportamiento correcto entre cada uno de los miembros.
- La cuarta etapa se refiere al desarrollo de un equipo funcional y aceptable, el grupo tiene un enfoque de cada uno tener una tarea asignada y poderla desempeñar.
- Los grupos temporales tienen otra etapa la cual es la separación del equipo, en donde el enfoque principal es la conclusión y cierre de actividades y tareas.

1.4 Formulación del problema

Problema principal

- ¿Cómo el estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho?

Problemas específicos

- ¿De qué manera el deficiente ambiente físico se relaciona en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho?
- ¿De qué manera las malas relaciones interpersonales se relacionan con el trabajo en equipo de los trabajadores en Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho?

1.5 Justificación del Estudio

En el ámbito Organizacional se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano es el estrés laboral. Este mal, dificulta el desempeño laboral, convirtiéndose en un estado habitual o una mala forma de actuación, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno. El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles.

Además, se refleja cómo el recurso humano ha ido adquiriendo, una gran importancia en las organizaciones como un elemento diferenciador y un factor determinante del éxito organizacional y con el tratamiento adecuado permitirá mejorar la competitividad de éstos y permitirá un mayor grado de desarrollo de las personas en la realización de su actividad laboral. Por otra parte, es inevitable experimentar cierto grado de estrés en la vida y en las ocasiones apropiadas resulta benéfico. No obstante, demasiado estrés pondrá en peligro la salud en general, ya que se altera en forma prolongada y perjudica las funciones de muchos sistemas del organismo.

Por eso es importante controlar el estrés laboral y ver la relación en el desempeño laboral, como seres humanos hay que buscar un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental, para así poder elaborar las funciones diarias de una manera óptima y la organización cumpla con los objetivos previstos.

Es por esto que esta investigación busca mostrar una justificación práctica, debido a que los resultados obtenidos ayudarán a los investigadores, a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local y a los interesados en el tema acerca de 2 variables sumamente importantes dentro de las organizaciones, como es el estrés laboral y desempeño laboral y la relación que tiene una sobre la otra, esto mediante el análisis de cada uno, de los indicadores establecidos para ambas variables, como es el caso de la variable estrés laboral, en donde

se tomará en cuenta el deficiente ambiente físico, las malas relaciones interpersonales, ya que cada uno de estos son determinantes del estrés laboral; mientras que para la variable desempeño laboral se tomara en cuenta el cumplimiento de tareas y el trabajo en equipo. Asimismo, cabe recalcar que cada una de las teorías establecidas en la investigación son de autores que están debidamente referenciados y con base en una teoría confiable, para cada una de las variables objeto de estudio. En este sentido la investigación busca encontrar la veracidad sobre la problemática planteada dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho y con ello poder llegar a una conclusión definitiva en base al desarrollo de los resultados obtenidos.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

- El estrés laboral se relaciona de manera con el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho.

Hipótesis Específicas:

- El deficiente ambiente físico se relaciona con el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho.
- Las relaciones interpersonales se relacionan con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho.

1.7 Objetivos

Objetivo general

- Determinar cómo el estrés laboral se relaciona en el desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho.

Objetivos específicos

- Analizar de qué manera el ambiente físico se relaciona con el cumplimiento de tareas de los trabajadores Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga - Ayacucho.
- Explicar de qué manera las malas relaciones interpersonales se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga – Ayacucho.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

La presente investigación corresponde a una correlacional descriptiva ya que se describió las variables en su estado natural.

2.2. Variables operacionales

Variable 1

- X: Estrés Laboral

Dimensiones

- X1: Ambiente Físico
- X2: Relaciones Interpersonales

Variable 2

- Y: Desempeño Laboral

Dimensiones

- Y1: Cumplimiento de Tareas
- Y2: Trabajo en Equipo

2.3. Población y muestra

Población

La presente investigación tuvo como población informante a 120 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga de la ciudad de Ayacucho.

Muestra

La muestra es selectiva aplicándose a 55 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, directivos, personal de planta y trabajadores de la Institución.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

La técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario.

2.5. Métodos de Análisis de Datos

Una vez recopilada la información de los sujetos que son objeto de la presente investigación, estos resultados fueron procesados mediante el paquete estadístico SPSS versión 22. Mediante este estadígrafo se determinó el nivel de correlación y el nivel de significancia.

2.5.1. Validez y confiabilidad

2.5.1.1. Validez

Para definir la validez del instrumento denominado: Cuestionario sobre Estrés Laboral y Desempeño, se recurrió a la validez estadística mediante el estadígrafo r de Pearson suma total, cuyo resultado es el siguiente:

| Instrumento | r de Pearson | Valores |
|--|----------------|--------------|
| Cuestionario sobre conducta Estrés Laboral | | 0,55, a 0,64 |
| Cuestionario sobre Desempeño | | 0,74 a 0,61 |

Los valores hallados muestran que oscilan entre 0,55 y 0,64, en el caso del cuestionario sobre conducta agresiva; por otro lado, valores que oscilan entre 0,74 a 0,61, los mismos que reflejan la existencia de una variada y fuerte relación. Resultados que permiten concluir que los instrumentos son altamente válidos estadísticamente.

2.5.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos se obtuvo mediante el estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyo resultado final es el siguiente:

2.5.1.3. Confiabilidad del cuestionario sobre Estrés Laboral

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 55 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 55 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,851 | 10 |

Los resultados de confiabilidad que se obtuvieron, respecto al cuestionario sobre Estrés Laboral, equivalen a un valor de 0,851, el que permite concluir que el instrumento es altamente confiable.

2.5.1.4. Confiabilidad del cuestionario sobre Desempeño

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 55 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 55 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,810 | 10 |

Los resultados de confiabilidad que se obtuvieron, respecto al cuestionario sobre Desempeño, equivalen a un valor de 0,810, el que permite concluir que el instrumento es altamente confiable.

2.6. Aspectos éticos

La investigación fue de tipo aplicada, debido a que se tomarán teorías ya existentes para su desarrollo sin tener la necesidad de manipular las variables objeto de estudio; los encuestados fueron respetados de acuerdo a su nivel cultural, folklore, etc. El nivel al que pertenece la investigación es el descriptivo, ya que se describirán las variables de acuerdo a la realidad presentada

III. RESULTADOS

3.1. A NIVEL DESCRIPTIVO

Tabla 1

Tabla de contraste entre las variables de Estrés Laboral y desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

| | | | Desempeño | | | |
|-------------------|------------------|-------------|-----------|---------|-------|--------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | Total |
| Estrés Laboral | Nivel Intermedio | Recuento | 29 | 6 | 1 | 36 |
| | | % del total | 52,7% | 10,9% | 1,8% | 65,5% |
| | Nivel Alto | Recuento | 4 | 15 | 0 | 19 |
| | | % del total | 7,3% | 27,3% | 0,0% | 34,5% |
| Total | Recuento | | 33 | 21 | 1 | 55 |
| | % del total | | 60,0% | 38,2% | 1,8% | 100,0% |

La tabla de contraste N° 1, en relación al estrés laboral, nos permite observar que del 100% (55) de trabajadores, el porcentaje mayoritario equivalente al 65,5% (36) de personal, expresan que el estrés laboral se encuentra en el nivel intermedio. Por otro lado, en relación al desempeño, el porcentaje mayoritario equivalente al 60,0% (33) de trabajadores muestran un nivel de desempeño malo en los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho

Tabla 2

Tabla de contraste entre las variables de ambiente físico y cumplimiento de tareas cumplidas en los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

VALOR_AMBIENTE_FISICO*VALOR_CUMPLI_TAREAS tabulación cruzada

| | | Cumplimiento de Tareas | | | | |
|-----------------|------------------|------------------------|-------|---------|--------|-------|
| | | | Malo | Regular | Bueno | Total |
| Ambiente Físico | Nivel Bajo | Recuento | 2 | 19 | 4 | 25 |
| | | % del total | 3,6% | 34,5% | 7,3% | 45,5% |
| | Nivel Intermedio | Recuento | 17 | 10 | 1 | 28 |
| | | % del total | 30,9% | 18,2% | 1,8% | 50,9% |
| | Nivel Alto | Recuento | 0 | 0 | 2 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 3,6% | 3,6% |
| Total | Recuento | 19 | 29 | 7 | 55 | |
| | % del total | 34,5% | 52,7% | 12,7% | 100,0% | |

La tabla de contraste N° 2, en relación al ambiente físico, nos permite observar que del 100% (55) de trabajadores, el porcentaje mayoritario equivalente al 50,9,0% (28) de personal, expresan que el ambiente físico se encuentra en el nivel intermedio. Por otro lado, en relación al cumplimiento de tareas, el porcentaje mayoritario equivalente al 52,7% (29) de trabajadores muestra un nivel regular en el cumplimiento de tareas por parte de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho

Tabla 3

Tabla de contraste entre las variables de relaciones interpersonales y trabajo en equipo en los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

| | | Trabajo en Equipo | | | | |
|----------------------------|------------------|-------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Malo | Regular | Bueno | Total | |
| Relaciones Interpersonales | Nivel Bajo | Recuento | 6 | 12 | 2 | 20 |
| | | % del total | 10,9% | 21,8% | 3,6% | 36,4% |
| | Nivel Intermedio | Recuento | 27 | 5 | 0 | 32 |
| | | % del total | 49,1% | 9,1% | 0,0% | 58,2% |
| | Nivel ALTO | Recuento | 1 | 2 | 0 | 3 |
| | | % del total | 1,8% | 3,6% | 0,0% | 5,5% |
| Total | | Recuento | 34 | 19 | 2 | 55 |
| | | % del total | 61,8% | 34,5% | 3,6% | 100,0% |

La tabla de contraste N° 3, en relación a las relaciones interpersonales, nos permite observar que del 100% (55) de trabajadores, el porcentaje mayoritario equivalente al 58,2% (32) del personal, expresan que las relaciones interpersonales se encuentran en el nivel intermedio. Por otro lado, en relación al trabajo en equipo, el porcentaje mayoritario equivalente al 61,8% (34) de trabajadores muestran un nivel malo en trabajo en equipo, los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

3.2. A NIVEL INFERENCIAL

3.2.1. Prueba de la normalidad

Tabla 4

Prueba de normalidad de las variables estrés laboral, desempeño y sus dimensiones de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|------------------------------|---------------------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| ESTRES | ,419 | 55 | ,000 |
| AMBIENTE FISICO | ,330 | 55 | ,000 |
| RELACIONES _INTER PERSONALES | ,365 | 55 | ,000 |
| DESEMEPEÑO | ,383 | 55 | ,000 |
| CUMPLIMIENTO DE _TAREAS | ,284 | 55 | ,000 |
| TRABAJO EN EQUIPO | ,388 | 55 | ,000 |

Los resultados que se presentan en la tabla 4, permiten determinar un valor equivalente a 0,000, por lo que se concluye que no hay distribución normal de datos, las escalas de las dos variables son iguales; en consecuencia, se hizo uso del estadígrafo Tau b de Kendall (Hernández, R., 2010).

3.2.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

3.2.2.1. Hipótesis general

a) Sistema de hipótesis

Ho: El estrés laboral no se relaciona con el desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: El estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de Significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

c) Cálculo estadístico

Tabla 5

| | | Estrés Laboral | Desempeño |
|------------------|----------------------------|----------------|-----------|
| | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,648** |
| Estrés Laboral | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| Tau_b de Kendall | N | 55 | 55 |
| | Coeficiente de correlación | ,548** | 1,000 |
| Desempeño | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 55 | 55 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es 0,648 el que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,005 <0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusión: Existe relación entre estrés laboral y desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho

3.2.2.2. Primera hipótesis específica

a) Sistema de hipótesis

Ho: El ambiente físico no se relaciona con el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: El ambiente físico se relaciona con el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de Significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

c) Cálculo estadístico

Tabla 6

Prueba de correlación de las dimensiones de ambiente físico y cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho

| | | Ambiente Físico | Cumplimiento de Tareas |
|------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|
| Tau_b de Kendall | Ambiente Físico | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,675** |
| | | N | 55 |
| Cumplimiento de Tareas | Cumplimiento de Tareas | Coeficiente de correlación | ,575** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 55 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es 0,675 el que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,005 <0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusión: Existe relación entre ambiente físico y cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho

3.2.2.3. Segunda hipótesis específica

a) Sistema de hipótesis

Ho: Las relaciones interpersonales no se relacionan con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

$$Ho: \rho_s = 0$$

Ha: Las relaciones interpersonales se relacionan con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

$$Ha: \rho_s \neq 0$$

b) Nivel de Significancia

$\alpha = 0,05$, es decir el 5%.

c) Cálculo estadístico

Tabla 7

| | | | Relaciones Interpersonales | Trabajo en Equipo |
|------------------|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------|
| Tau_b de Kendall | Relaciones Interpersonales | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,618 ** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 55 | 55 |
| | Trabajo en Equipo | Coefficiente de correlación | ,518 ** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 55 | 55 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es 0,618 el que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) es $0,005 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, con un grado de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%.

Conclusión: Existe relación entre las relaciones interpersonales y trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho.

IV. DISCUSIÓN

Según Junta de Andalucía (2010), indica que el estrés laboral es como el estímulo que experimenta el cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. De tal manera que el resultado fisiológico de este proceso es el deseo constante de huir de la situación que lo provoca o confrontarla de manera violenta. Pues para alcanzar los objetivos se necesita mejorar los ambientes físicos y las relaciones interpersonales, estos indicadores permitirán solucionar problemas que afectan a los trabajadores. A partir de la teoría fue muy necesaria, debido que tras un análisis minucioso de las definiciones se pudo identificar los indicadores de estudio, de esta manera se elaboró un cuestionario de acuerdo a la realidad problemática los cuales fueron aplicados a los 55 trabajadores de la entidad Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga - Ayacucho.

Es por ello que los resultados nos permiten indicar que existe suficiente evidencia empírica para afirmar que el estrés laboral se relaciona de manera indirecta en el desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga - Ayacucho. Permitiendo obtener una correlación de Rho de Spearman negativa de -0.748. Dichos resultados muestran que el desempeño es la apreciación sistemática de las actividades que realiza el trabajador dentro de una organización, se debe tener en cuenta las cualidades del trabajador, lo cual debe desarrollar continuamente.

En el ámbito internacional los resultados de la investigación son congruentes con los resultados de (González 2014), en su tesis "Estrés y Desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltemango, año 2014". Conde concluye que los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, donde se toma en cuenta la media arrojada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que están por encima de este manifiestan niveles altos de estrés. Como se sabe los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho, presentan un estrés laboral medio con 71.43% y un desempeño medio con 58.73%. de la misma forma la investigación realizada por Bedoya 2012), en su tesis "Estudio de la relación del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador, año 2012" Para

finalmente llegar a concluir que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales se relaciona con el desempeño de los trabajadores. Lo cual el estrés laboral se relaciona de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño.

En el ámbito nacional de la misma forma los resultados son congruentes con la investigación realizada por (Díaz y Gaviria 2013), en su tesis “Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril- junio 2013” quien llega a concluir que el 35% de la población de estudio refieren que son los factores físicos relacionados con la carga y contenido del trabajo que con mayor frecuencia causan estrés laboral y que el 76.7% de la población presentó un nivel de desempeño profesional medio. Como los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga - Ayacucho. Presentan una correlación negativa entre el ambiente físico y relaciones interpersonales de -0.679 y -0.786.

Los resultados obtenidos por (Machaca 2015), en su tesis “Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, no son congruentes con los resultados obtenidos en la investigación ya que el concluye que existe una relación directa de 0.743 ya que tomo como muestra a 64 trabajadores de dicha institución.

Los resultados de (Catherine 2016), en su tesis “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el periodo 2015”. Quien concluye que Para finalmente llegara la conclusión que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos, el 59.4% de los trabajadores tienen una percepción de alto estrés. El estrés laboral se relaciona guarda relación con el desempeño laboral de los trabajadores ya sean empresas privadas, públicas o mixtas. Así lo demuestra la contratación de los resultados.

V. CONCLUSIONES

Luego de realizar la discusión de los resultados se llega a concluir de acuerdo a los objetivos de estudio lo siguiente:

- Se determina que existe relación entre **estrés laboral** y **desempeño** de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo de Tau_b de Kendall, donde el coeficiente de correlación es de **0,648**, que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) es $0,005 < 0,05$. Por ello se acepta la hipótesis de investigación.
- Se determina que existe relación entre **ambiente físico** y **cumplimiento de tareas** los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo de Tau_b de Kendall, donde el coeficiente de correlación es de **0,675**, que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) es $0,005 < 0,05$. Por ello se acepta la hipótesis de investigación.
- Se determina que existe relación entre **relaciones interpersonales** y **trabajo en equipo** de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho. Así lo demuestra la prueba de hipótesis mediante el estadígrafo de Tau_b de Kendall, donde el coeficiente de correlación es de **0,618**, que refleja un nivel de correlación buena, y el valor de p (nivel de significancia) es $0,005 < 0,05$. Por ello se acepta la hipótesis de investigación.

VI. RECOMENDACIONES

Luego de realizar las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Realizar evaluaciones constantes a los trabajadores para poder identificar causas que originan estrés laboral dentro de sus áreas, seguidamente realizar evaluación sobre habilidades, destrezas de los trabajadores según actividades asignadas.
- Promover y aplicar un plan sobre Seguridad y Salud en el Trabajo con incidencia en el Estrés Laboral
- Implementación de Brigadas de Seguridad y Salud en el Trabajo con incidencia en el Estrés Laboral
- Promover con mayor responsabilidad los ambientes físicos de acuerdo a las actividades que realizan los trabajadores (plan de Ergonomía) de las distintas áreas de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho, con la finalidad de que los trabajadores mejoren su desempeño laboral.
- Promover talleres y charlas sobre sobre trabajo en equipo, compartir conocimientos laborales, con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga - Ayacucho.

VIII.REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

1. Gonzales, M. (2014). Estrés y desempeño laboral. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
2. Cirera, O., Días, E., Rueda, V. y Ferraz, E. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones. Buenos Aires. Argentina. Recuperado de: <http://yedaoswaldo.blogspot.pe/2012/11/impacto-de-los-estresores-laborales-en.html>
3. Rincon, C y Garzón, H (2012) Gerencia de Procesos y Calidad Sistema de Evaluación por Merito – Pgn (tesis pre-grado). Universidad escuela de administración de negocios – EAN, Bogotá, Colombia. Recuperado de: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3585/Garz%C3%B3nHector2012.pdf?sequence=1>
4. Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Alicante. España: Editorial. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Ep4IJiBMB8wC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi-gMeLz_nTAhUC2SYKHaigBVEQ6AEINTAD#v=onepage&q&f=false
5. Piero, J. (2010). Estrés laboral y riesgos psicológicos. Valencia. España. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=ZaxWeJSYZE8C&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZn53605_UAhVM4CYKHcAcAPYQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false
6. Orlandini, A. (2012). El estrés. (5° Ed.) México. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=d8->

[KuiJAOXIC&printsec=frontcover&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZn53605_UAhVM4CYKHcAcAPYQ6AEIQzAF#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=q7V3f9PXqssC&pg=PA188&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZn53605_UAhVM4CYKHcAcAPYQ6AEIQzAF#v=onepage&q&f=false)

7. El Sahili, L. (2010). Psicología para el docente. (1° Ed.). México. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=q7V3f9PXqssC&pg=PA188&dq=estres+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZn53605_UAhVM4CYKHcAcAPYQ6AEIPDAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false
8. Arias y González (2009). Reinserción Laboral. Chile. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Arias-Galicia/publication/28322448_Estres_Agotamiento_Profesional_burn_out_y_Salud_en_Profesores_de_Acuerdo_a_su_Tipo_de_Contrato/links/02e7e53190d73d46d8000000/Estres-Agotamiento-Profesional-burnout-y-Salud-en-Profesores-de-Acuerdo-a-su-Tipo-de-Contrato.pdf#page=74
9. Junta de Andalucía (2010). Estrés Laboral. España. Recuperado de:
http://www.juntadeandalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_3_c_1_vida_sana/promocion_salud_lugar_trabajo/estres_laboral_informe_pslt.pdf.
10. Alles, M. (2015).Dir). Direcciónatégica de recursos humanos “Gestión por competencias”. (5ª Ed.). Argentina: Editorial Granica S.A. 10
11. Lado, M. (2013). Introducción a la Auditoría Socio laboral: una perspectiva desde los Recursos Humanos. Primera Edición. España: Bubok Publishing.
12. Robbins, S. (2008). Administración (10ª ed.) México.
13. Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11ª ed.). México: Pearson Educación.
14. Rodríguez, J. C. (2011). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Barcelona, España: Editorial UOC.
15. Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos – El capital de las organizaciones. Novena Edición. México, D.F.: Mc Graw Hill Educación.

16. González, M. (2014), Estrés y Desempeño laboral estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, año 2014. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
17. Álvarez, H. (2015), “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo público universitario, año 2015”, (tesis de postgrado). Universidad de Carabobo la Morita, Venezuela 2015. Recuperado de:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3060/Halvarez?sequence=1>
18. Bedoya, J. (2012). Estudio de la relación del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador, año 2012 (tesis de postgrado). Universidad Central del Ecuador Quito, Ecuador 2012. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
19. García, J. (2016), en su tesis ” Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la de Universidad de Cuenca, Cuenca 2015” (tesis de postgrado). Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador. Recueprado de:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
20. Díaz, I y Gaviria, K. (2013), Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto abril- junio 2013 (tesis pre-grado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto- Perú 2013. Recuperado de:
http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/517/1/Ivonne%20del%20Pilar%20D%C3%ADaz%20Re%C3%A1tegui_Karin%20Issenia%20Gavaria%20Torres.pdf
21. Machaca, E. (2015). Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” (tesis pre-

grado). Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas-Perú 2015. Recuperado de:

<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Montero, G (2010), Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, cantuta 2010, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle la Cantuta Lima- Perú. Recuperado de: <http://www.une.edu.pe/investigacion/PCF%20PEDAG%20Y%20CULT%20FISC%202010/PCF-2010-062-MONTERO%20GRANTHON%20GLORIA.pdf>
23. Catherine, L. (2016), El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A en el periodo 2015, Universidad Privada de Tacna-Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
24. Salirrosas, E y Rodríguez, C (2015), Estrés laboral y Desempeño de los Asesores de Banca por Teléfono del Banco de Créditos del Perú, Distrito de la Esperanza – año 2015 (tesis pre-grado). Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo – Perú 2015. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1388/1/Salirrosas_E_lmer_Estres_laboral_Desempe%C3%B1o_Asesores_Banca.pdf
25. Ceballos, C. (2013), El síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en Cajeros de Almacén mi comisariato – Centro de la Ciudad de Guayaquil, periodo Agosto a diciembre del 2013 (tesis pre-grado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduug/6289/1/TESIS%20CARLA%20CEBALLOS%20PAREJA.pdf>

ANEXOS

Instrumentos

Anexo 01. Instrumento para la variable Estrés Laboral

Buenos días/tardes sr (a):

La presente encuesta tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Se le agradece de antemano su colaboración:

Lo que usted deberá de hacer es marcar con una "X" en uno de los casilleros que considere necesaria.

| | | | | | |
|-------------|----------|------|---------|-------|-----------|
| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Significado | Muy malo | Malo | Regular | Bueno | Muy bueno |

Se solicita por favor contestar con la mayor sinceridad posible

| VARIABLE: ESTRÉS LABORAL | | ESCALAS | | | | |
|---------------------------------|--|----------------|----------|----------|----------|----------|
| N° | INDICADOR: Ambiente físico | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿Cómo considera Ud. la iluminación en las instalaciones de la UGEL de Huamanga? | | | | | |
| 02 | ¿Cómo Considera usted la implementación de aire acondicionado en las instalaciones de la UGEL de Huamanga? | | | | | |
| 03 | ¿Cómo Considera usted la distribución de espacios de su ambiente de trabajo? | | | | | |
| 04 | ¿Con que frecuencia le molesta el ruido en su puesto de trabajo? | | | | | |
| 05 | ¿Con que frecuencia limpian las instalaciones de la UGEL de Huamanga? | | | | | |
| N° | INDICADOR: Relaciones interpersonales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | ¿Cómo son las relaciones entre todos los trabajadores? | | | | | |
| 07 | ¿Cómo se desarrollan actividades en equipo, con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales? | | | | | |
| 08 | ¿Cómo califica el reconocimiento de sus logros de trabajadores? | | | | | |
| 09 | ¿Observa acosado u hostigamiento por los superiores en el entorno de su trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Siente suficiente autonomía para realizar sus deberes? | | | | | |

Anexo 02. Instrumento para la variable Desempeño Laboral

Buenos días/tardes sr (a):

La presente encuesta tiene fines académicos, permitiendo su uso exclusivamente de carácter investigativo, los datos servirán para la realización del proyecto. Se le agradece de antemano su colaboración:

Lo que usted deberá de hacer es marcar con una "X" en uno de los casilleros que considere necesaria.

| | | | | | |
|-------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Valor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Significado | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

Se solicita por favor contestar con la mayor sinceridad posible

| VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL | | ESCALAS | | | | |
|-----------------------------|---|---------|---|---|---|---|
| N° | INDICADOR: Cumplimiento de Tareas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 01 | ¿Observa usted que el trabajador realiza sus funciones cumpliendo con los estándares establecidos? | | | | | |
| 02 | ¿El trabajador espera ser supervisado para poder llevar a cabo una tarea establecida? | | | | | |
| 03 | ¿Considera usted que el trabajador necesita capacitaciones constantes? | | | | | |
| 04 | ¿Observa quejas del personal que labora en su centro de trabajo? | | | | | |
| 05 | ¿Considera usted que el trabajador es productivo en lo que realiza? | | | | | |
| N° | INDICADOR: Trabajo en Equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 06 | ¿Observa que el trabajador desarrolla actividades en equipo? | | | | | |
| 07 | ¿Observa que el trabajador comparte sus conocimientos con sus demás compañeros? | | | | | |
| 08 | ¿Considera usted que el trabajador es un buen líder dentro de su área de trabajo? | | | | | |
| 09 | ¿Observa usted que el trabajador tiene las aptitudes para desarrollar estrategias de oportunidades en su puesto de trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Observado que el trabajador desarrolla actividades creativas para motivar a sus demás compañeros? | | | | | |

Anexo 03. Validez de los Instrumentos

VALIDEZ DE ESTRÉS LABORAL

| ITEM | R de Pearson | Condición |
|------|--------------|-----------|
| 1 | ,555** | Válido |
| 2 | ,499** | Válido |
| 3 | ,602** | Válido |
| 4 | ,767** | Válido |
| 5 | ,761** | Válido |
| 6 | ,740** | Válido |
| 7 | ,655** | Válido |
| 8 | ,567** | Válido |
| 9 | ,714** | Válido |
| 10 | ,647** | Válido |
| 11 | ,555** | Válido |
| 12 | ,499** | Válido |
| 13 | ,602** | Válido |
| 14 | ,767** | Válido |
| 15 | ,761** | Válido |
| 16 | ,740** | Válido |
| 17 | ,655** | Válido |
| 18 | ,567** | Válido |
| 19 | ,714** | Válido |
| 20 | ,647** | Válido |
| PUNT | 1 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

VALIDEZ DE DESEMPEÑO

| ITEM | R de Pearson | Condición |
|---------|--------------|-----------|
| 1 | ,749** | Válido |
| 2 | ,666** | Válido |
| 3 | ,663** | Válido |
| 4 | ,635** | Válido |
| 5 | ,567** | Válido |
| 6 | ,310** | Válido |
| 7 | ,619** | Válido |
| 8 | ,719** | Válido |
| 9 | ,593** | Válido |
| 10 | ,617** | Válido |
| 11 | ,749** | Válido |
| 12 | ,666** | Válido |
| 13 | ,663** | Válido |
| 14 | ,635** | Válido |
| 15 | ,567** | Válido |
| 16 | ,310** | Válido |
| 17 | ,619** | Válido |
| 18 | ,719** | Válido |
| 19 | ,593** | Válido |
| 20 | ,617** | Válido |
| PUNTAJE | 1 | |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

CONFIABILIDAD DE ESTRÉS LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 55 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 55 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,851 | 10 |

CONFIABILIDAD DE DESEMPEÑO

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 55 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 55 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,810 | 10 |

| Nº | Base de Datos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Variable Estrés Laboral | | | | | | | | | | Variable Desempeño | | | | | | | | | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 |
| 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 6 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 7 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 10 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 20 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 25 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 |
| 28 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 30 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 31 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 32 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 33 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 34 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 35 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 36 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 37 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| 38 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 39 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 40 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 41 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 42 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 44 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 45 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 46 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 48 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 49 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 50 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 51 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 52 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 54 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 55 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |

Validez de los Instrumentos



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Validez de los Instrumentos



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de opinión del personal directivo, planta, trabajadores y docentes de la “Unidad de Gestión Educativa Local – Huamanga”

OBJETIVO: Determinar la relación entre Estrés Laboral y Desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho en el año 2018”.

POBLACIÓN O UNIDADES DE ESTUDIOS: 11 especialistas y 52 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Huamanga.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: Relación entre las variables y la dimensión, relación entre la dimensión y el indicador y relación entre el indicador y el ítems.

| N° | PREGUNTAS | APRECIACIÓN | | OBSERVACIONES |
|----|---|-------------|----|---------------|
| | | SI | NO | |
| 01 | ¿El instrumento responde al planteamiento del problema? | ✓ | | |
| 02 | ¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables? | ✓ | | |
| 03 | ¿El instrumento responde al planteamiento del problema? | ✓ | | |
| 04 | La estructura del instrumento presenta claridad, coherencia y relevancia? | ✓ | | |
| 05 | ¿Los ítems son adecuados y pertinente? | ✓ | | |
| 06 | ¿Los instrumentos de los ítems son válidos? | ✓ | | |
| 07 | ¿Se debe eliminar algunos ítems? | ✓ | | |

GRADO ACADEMINSO DEL EVALUADOR: Doctor en Educación

TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA: 30 años

EXPERIENCIA DE INVESTIGACIÓN: 05 años.

VALORACIÓN: Aceptable

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. Quispe Huayta, Agustín

Anexo 04. Matriz de consistencia

| PROBLEMAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DISEÑO Y METODOS |
|---|--|--|---|---|
| <p>Problema principal</p> <p>¿Cómo el estrés laboral se relaciona en el desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera el ambiente físico se relaciona en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? • ¿De qué manera las malas relaciones interpersonales se relaciona en el trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? | <p>Objetivo general</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Determinar cómo el estrés laboral se relaciona en el desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Determinar de qué manera el ambiente físico se relaciona en el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? • ¿Determinar de qué manera las relaciones interpersonales se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? | <p>Hipótesis General</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El estrés laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El ambiente físico se relaciona con el cumplimiento de tareas de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? • ¿Las relaciones interpersonales se relaciona con el trabajo en equipo de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho? | <p>1. VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>X : estrés laboral</p> <p>Indicadores</p> <p>X1: ambiente físico. X2: Relaciones interpersonales.</p> <p>2. VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Y: desempeño</p> <p>Indicadores</p> <p>Y1: Cumplimiento de tareas Y2: Trabajo en Equipo</p> | <p>1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Correlacional Descriptiva</p> <p>2. POBLACIÓN: ¿La presente investigación tendrá como población informante a 55 en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga – Ayacucho?</p> <p>3. MUESTRA: Determinar la muestra no será necesario, ya que es una población finita y pequeña. 55</p> <p>4. TÉCNICAS E INSTRUMENTO: Cuestionario</p> |

Fuente: *Elaboración Propia*

Anexo 04. Constancia emitida por a la Institución que acredite la realización del estudio



DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION AYACUCHO

UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL



Por una Educación de Calidad con Calidad

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

LA DIRECTORA DE LA UGEL HUAMANGA

EXPIDE LA SIGUIENTE

CONSTANCIA

A la Br. Anny Martínez Mallqui, quien solicitó autorización a la Dirección General, para aplicar los instrumentos de recolección de datos al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, para su apoyo en la investigación de Tesis de título "Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho - 2018", brindándole las facilidades del caso para su ejecución realizándose entre los días 20 al 30 de agosto del presente año

Se expide la presente a solicitud escrita de los interesados para los fines que estime conveniente.

Ayacucho, 30 de agosto del 2018.



Anexo5. Otras evidencias

PERSONAL DOCENTE Y DIRECTIVO CONTESTANDO LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS







ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Agustín Quispe Huayta, docente de la Unidad Académica de Diseño y Desarrollo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y Revisor del trabajo Académico titulado: **“Estrés Laboral y Desempeño de los Trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga-Ayacucho – 2018”**. De los estudiantes; **Br. Anny Martínez Mallqui y Br. William Blas Torres Gutiérrez**, he constatado mediante uso de la herramienta turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24%, verificable en el Reporte de Originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Agustín Quispe Huayta
Mg. Docencia y Gestión Educativa
Doctor en Educación

Trujillo, 06 de setiembre de 2018