



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA

**RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 0149-2016-UNAM**

Moquegua, 26 de Julio de 2016

VISTOS, el Informe N° 205-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de Julio de 2016, Oficio N° 0304-2016-VIPAC-CO/UNAM de 18 de Julio de 2016, Acuerdo de Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora de 22 de Julio de 2016,

CONSIDERANDO:

Que, el párrafo cuarto del artículo 18° de la Constitución Política del Estado, concordante con el artículo 8° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, reconoce la autonomía universitaria, en el marco normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, que guarda concordancia con el artículo 6° del Estatuto Universitario y artículo 11° del Reglamento General de la UNAM;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado con Resolución Presidencial N° 856-2015-UNAM de 31 de Julio de 2015, establece en el Artículo 13°, que el proyecto de tesis es un trabajo de investigación individual que presentan los estudiantes del último año académico, egresados o bachilleres al Director de la Escuela Profesional, con la finalidad de resolver un problema objeto de estudio, asimismo, precisa en el Artículo 16° que todo proyecto de tesis debe tener un asesor, quien deberá ser docente ordinario de la Escuela Profesional o en forma facultativa un docente contratado en la especialidad en el área que se investiga. El jurado dictaminador del proyecto, será designado por el Comité Asesor y el Director de la Escuela Profesional, el mismo que estará compuesto por tres miembros elegidos entre los docentes ordinarios y/o contratados, conforme se indica en el artículo 19° del precitado Reglamento.

Que, con Informe N° 205-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM de 13 de Julio de 2016, el Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social solicita a Vicepresidencia Académica la aprobación del proyecto de tesis titulado: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA - 2016" presentado por la bachiller Rossmery Candy Villegas Huamán, el mismo que según acta de reunión de evaluación de Proyecto de Tesis fue declarado apto;

Con Oficio N° 0304-2016-VIPAC/CO/UNAM, de 18 de Julio de 2016, la Vicepresidencia Académica, solicita al despacho de Presidencia, la emisión de acto resolutivo de aprobación de tesis, reconocimiento de asesor y jurado dictaminador;

Que, Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua en Sesión Extraordinaria de 22 de Julio de 2016, acordó por UNANIMIDAD, Aprobar el Proyecto de Tesis en referencia, asimismo se acordó designar al Asesor de Tesis Dr. Roberto Tito Condori Pérez y a los miembros del jurado dictaminador: Dr. Pedro Jesús Maquera Luque como Presidente y Dr. José Luis Morales Rocha y Mag. Genciana Serruto Medina en calidad de miembros;

Por las consideraciones precedentes, en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N°30220, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua y lo acordado en Sesión Extraordinaria de Comisión Organizadora, contenido en el acuerdo N° 223-2016;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR, el Proyecto de Tesis: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA - 2016" presentado por la bachiller Rossmery Candy Villegas Huamán.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, al asesor de tesis y jurado dictaminador del Proyecto de Tesis: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA - 2016", conforme al siguiente detalle:

ASESOR DE TESIS:

➤ DR. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ





UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
COMISIÓN ORGANIZADORA

**RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA
N° 0149-2016-UNAM**


JURADO DICTAMINADOR:

- | | | | |
|---|-------------------------------|---|-----------------|
| > | DR. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE | : | PRESIDENTE |
| > | DR. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA | : | PRIMER MIEMBRO |
| > | MAG. GENCIANA SERRUTO MEDINA | : | SEGUNDO MIEMBRO |

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR, a la Vicepresidencia Académica de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional de Moquegua, adoptar las acciones administrativas necesarias, para el cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese, Publíquese y Archívese.




DR. WASHINGTON ZEBALLOS GÁMEZ
PRESIDENTE




ABOG. GUILLERMO S. KUONG CORNEJO
SECRETARIO GENERAL

Presidencia
VIDPAC
VIPI
EPG/PDS
Intermedia
Arch (2)



PERÚ

MINEDU
Ministerio de Educación

SUNEDU
Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

UNAM
Universidad Nacional
de Moquegua

VIPAC
Vicepresidencia
Académica

EPGPDS
Escuela Profesional de Gestión
Pública y Desarrollo Social

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

INFORME N° 205-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : **Dra. MARÍA ELENA ECHEVARRÍA JAIME**
Vicepresidenta Académica

DE : **Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE**
Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

ASUNTO : Resolución de Aprobación de Proyecto de Tesis, Reconocimiento de Asesor y Jurado Dictaminador

REFERENCIA : ACTA DE REUNIÓN DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TESIS
MEMORANDUN N° 047-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM
MEMORANDUN MÚLTIPLE N° 044-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

FECHA : 13 de julio de 2016



Es particularmente grato dirigirme a usted, en atención a los documentos de la referencia, para informarle lo siguiente:

Primero: En conformidad con el Reglamento vigente de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, solicito se proceda a emitir la Resolución respectiva de Aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: "Estrés y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016", de la Bachiller Rossmery Candy Villegas Huamán, el cual está expedito para su ejecución. Se adjunta Acta de Aprobación de Proyecto de Tesis.

Segundo: Asimismo, según el Reglamento de Grados y Títulos se proceda al Reconocimiento Oficial vía Resolución correspondiente, del Asesor del mencionado Proyecto de Tesis al Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ.

Tercero: Solicito también, el Reconocimiento Oficial, a través de la Resolución correspondiente del Jurado Dictaminador:

PRESIDENTE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
PRIMER MIEMBRO : Dr. JOSE LUIS MORALES ROCHA
SEGUNDO MIEMBRO : Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA

Procedimiento administrativo que es necesario formalizar con su respectiva Resolución.

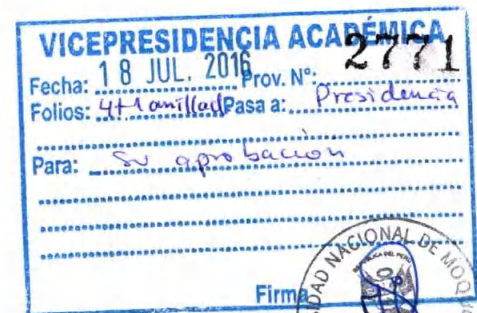
Es cuanto informo a usted para su conocimiento, acciones y trámite correspondiente.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
Director de la Escuela Profesional de
Gestión Pública y Desarrollo Social

PJML/D
Sac/sec
C.c.: Archivo.

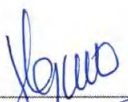


ACTA DE REUNIÓN DE EVALUACIÓN DE PROYECTO DE TESIS


Siendo las 12:30 am. del día viernes 08 de julio del año 2016, en los ambientes académicos de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, se reunieron: el Presidente del Jurado Dictaminador Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE con DNI N° 00495044, el Primer Miembro Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA con DNI N° 01311419, y Segundo Miembro Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA con DNI N° 01322062, para proceder a la evaluación del levantamiento de observaciones del Proyecto de Tesis Titulado: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2016".

Efectuada la revisión de la misma se unificaron criterios y habiéndose corregido las observaciones realizadas, se procede a la aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2016" de la Bachiller ROSSMERY CANDY VILLEGAS HUAMÁN.


En señal de conformidad, firmamos los integrantes del Jurado Dictaminador.



Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
PRESIDENTE DEL JURADO DICTAMINADOR
E.P. GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA
PRIMER MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR
E.P. GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA
SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO DICTAMINADOR
E.P. GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL



PERÚ

SUNEDU

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

UNAM

Universidad Nacional de Moquegua

VIPAC

Vicepresidencia Académica



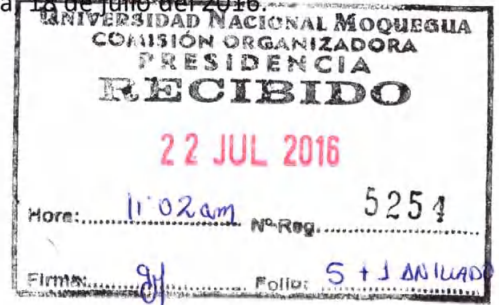
"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Moquegua 18 de julio del 2016.

OFICIO N° 0304-2016-VIPAC-CO/UNAM

SEÑOR:

Dr. WASHINGTON ZEBALLOS GAMEZ
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
Presente.-



ASUNTO : RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO DE TESIS, RECONOCIMIENTO DE ASESOR Y JURADO DICTAMINADOR

REFERENCIA : INFORME N° 205-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

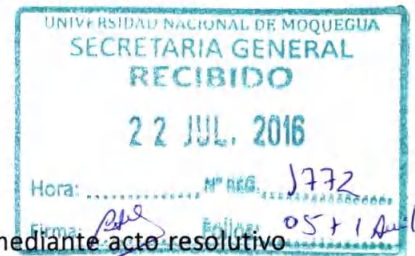
Mediante el presente es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que visto el documento de la referencia, presentado por el Dr. Pedro Jesús Maquera Luque, Director de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, solicita la emisión de la respectiva resolución aprobando el Proyecto de Tesis "**Estrés y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua - 2016**" de la Bachiller Rossmery Candy Villegas Huamán, se adjunta el Acta de Aprobación del Proyecto de Tesis.

Asimismo, según el Reglamento de Grados y Títulos, es necesario se proceda al reconocimiento oficial vía acto resolutivo del Asesor del mencionado proyecto de Tesis **Dr. Roberto Tito Condori Pérez.**

Solicito también el reconocimiento oficial a través de resolución del Jurado Dictaminador:

Jurado Dictaminador:

- **Presidente** : Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
- **Primer Miembro** : Dr. José Luis Morales Rocha
- **Segundo Miembro** : Mg. Genciana Serruto Medina



Por lo expuesto, solicito a través de vuestro despacho la aprobación mediante acto resolutivo del Proyecto de Tesis, reconocimiento de los asesores y el jurado dictaminador.

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

[Signature]
Dra. MARIA ELENA ECHEVARRIA JALDO
VICEPRESIDENTA ACADEMICA

5254

Presidencia - UNAM

Caso N°: 56

Para:

Firma

Adjunto (04) folios + 01 anillado

MEEJ/VIPAC
Lmrm/Sec.
C.c./Archivo.

CARGO



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MEMORANDUM Nº 047-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Dr. ROBERTO TITO CONDORI PÉREZ
Docente Ordinario - UNAM

DE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Designación como Asesor de Proyecto de Tesis

REFERENCIA : SOLICITUD S/N

FECHA : 26 de mayo del 2016

Me dirijo a usted, a fin de comunicarle su designación como Asesor del Proyecto de Tesis, Titulado: "ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA - 2016" presentado por la Srta. Rossmery Candy Villegas Huamán, egresada de esta Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social.

Por lo que, se solicita realice las acciones correspondientes con responsabilidad y en conformidad con el actual Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Universidad.

Atentamente



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
[Signature]
 Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
 Director de la Escuela Profesional de
 Gestión Pública y Desarrollo Social

[Handwritten signature]
 26/05/16

PJML/D
 Sac/Sec
 Cc: Archivo.



"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

MEMORANDUM MÚLTIPLE Nº 044-2016-EPGPDS/VIPAC/CO/UNAM

A : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
 Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA ✓
 Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA ✓

DE : Director de la Escuela Profesional de GPDS

ASUNTO : Designación de Jurado Dictaminador

REFERENCIA : Solicitud S/N

FECHA : 09 de junio del 2016

Por medio del presente comunico a ustedes, su designación como Jurado Dictaminador del Proyecto de Tesis Titulado: **"Estrés y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016"** a cargo de la Srta. Rossmery Candy Villegas Huamán, bachiller de esta Escuela Profesional, quedando conformado de la siguiente manera:

PRESIDENTE : Dr. PEDRO JESÚS MAQUERA LUQUE
PRIMER MIEMBRO : Dr. JOSÉ LUIS MORALES ROCHA
SEGUNDO MIEMBRO : Mg. GENCIANA SERRUTO MEDINA

Por lo que se le exhorta a proceder a la evaluación correspondiente conforme los procedimientos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

J. Luque
 Dr. Pedro Jesús Maquera Luque
 Director de la Escuela Profesional de
 Gestión Pública y Desarrollo Social

PJML/D
 Sac/Sec
 Cc.: Archivo.

J. Luque
 13/06/16

J. Luque
 14/6/16

[Signature]
 14/06/16

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA
Y DESARROLLO SOCIAL



ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA - 2016

PROYECTO DE TESIS

PRESENTADO POR:

BACH. ROSSMERY CANDY VILLEGAS HUAMÁN

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADA EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2016

ÍNDICE

I	DATOS GENERALES DE LA CARÁTULA	6
II	EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1.	Descripción de la realidad problemática	6
2.2.	Formulación del problema	7
2.3.	Justificación e importancia de la investigación	8
2.4.	Objetivos	9
2.5.	Hipótesis	10
III	MARCO TEÓRICO	11
3.1.	Antecedentes del estudio	11
3.2.	Bases teóricas	14
3.3.	Definición de términos	29
IV	MARCO METODOLÓGICO	32
4.1.	Lugar de ejecución	32
4.2.	Tipo y diseño	32
4.3.	Nivel de investigación	32
4.4.	Operacionalización de variables	33
4.5.	Población y muestra	33
4.6.	Técnicas e instrumentos para recolección de datos	35
4.7.	Validación y confiabilidad de los instrumentos	36
4.8.	Diseño experimental o métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos	36
V	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	37
5.1.	Cronograma de actividades	37
5.2.	Recursos humanos	38

5.3. Bienes	38
5.4. Servicios	38
5.5. Fuentes de financiamiento y presupuesto	39
VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
VII ANEXOS	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Síndrome General de Adaptación	16
Figura N° 2: Factores intervienen en el estrés laboral	19
Figura N° 3: factores que afectan el desempeño laboral	26
Figura N° 4: Tipo de diseño.....	32

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Variable 1 "Estrés laboral"	33
Cuadro N° 2: Variable 2 "Desempeño laboral"	33
Cuadro N° 3: Población total del personal administrativo de la UNAM	34
Cuadro N° 4: Muestra según modalidad de contrato del personal administrativo de la UNAM.....	35
Cuadro N° 6: Cronograma de actividades	37
Cuadro N° 7: Fuente de financiamiento.....	39

I DATOS GENERALES DE LA CARÁTULA

1.1. TITULO

ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA SEDE MARISCAL NIETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2016

1.2. NOMBRE DEL AUTOR

Bach. Rossmery Candy Villegas Huamán

1.3. LOCALIDAD DONDE SE REALIZARÁ LA INVESTIGACIÓN

➤ Departamento : Moquegua

➤ Institución : Universidad Nacional de Moquegua

1.4. ASESOR

Dr. Roberto Tito Condori Pérez

II EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Hoy en día existen factores por los que el ser humano tiende a tener estrés, Se vive bajo una certeza competitiva con el fin de conseguir una posición laboral.

Los altos índice de desempleo, la inestabilidad económica, los problemas familiares y laborales, han hecho que las personas se vean afectados por aquellos repentinos cambios, que los llevan a enfrentar

situaciones de tensión dentro del entorno laboral, también llamado “Estrés Laboral”, esto tiene como consecuencia un bajo desempeño en sus funciones.

La Universidad Nacional de Moquegua (UNAM) no está ajena al problema que tienen las empresas públicas y privadas en el Perú; es por ello que se desea investigar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la UNAM. De esta manera proponer técnicas que disminuya el estrés con la finalidad de mejorar el desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Moquegua.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

2.2.1. Interrogante General

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?

2.2.2. Interrogante específicas

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede

Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua,
2016?

2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Justificación

Justificación teórica

La investigación es importante porque genera reflexión y discusión sobre las conclusiones de las cuales se piensa llegar, esta adoptarán referencias y serán un aporte que incrementará el conocimiento sobre el problema del estrés laboral relacionado con el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la UNAM.

Justificación metodológica

La investigación se justifica porque aporta un conjunto de directrices que permiten orientar el desarrollo de cualquier proceso dirigido a determinar la incidencia del estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la sede mariscal nieto de la UNAM, con una consecuencia estática para la comprobación de hipótesis, además con la presentación de instrumentos de recolección de datos y los procesos de análisis de resultados elaborados por el investigador.

Justificación practica

La información obtenida en la presente investigación coadyuvará a las autoridades de la Universidad Nacional de Moquegua a que se puedan tomar como una fuente de información para tomar de decisiones y solucionar los problemas que se demuestren en la presente investigación.

2.3.2.Importancia

El presente trabajo de investigación será de vital importancia, por cuanto se va a analizar al personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en cuanto a la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de sus actividades realizadas dentro del entorno laboral del personal administrativo.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para posteriores estudios sustantivos en la temática de desempeño laboral estudios que hoy en día a nivel local son escasos y con poca relevancia en las instituciones locales.

Los resultados de la evaluación, brindarán conocimiento para dar solución a los problemas que se planteen en la presente investigación sobre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

2.4. OBJETIVOS

2.4.1.Objetivo General

Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

2.4.2.Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo

en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

- b) Determinar el nivel de relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
- c) Determinar el nivel de relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

2.5. HIPÓTESIS

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

2.5.2 Hipótesis Específicas

- a) Existe relación directa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.
- b) Existe relación directa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en 2016.

- c) Existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.

III MARCO TEÓRICO

3.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A continuación se presenta al grupo de investigaciones que servirán como antecedentes del presente estudio.

3.1.1. Antecedentes

Internacionales

González Acabal, (2014); en su tesis "Estrés Y Desempeño Laboral", estudio realizado en la Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango - Guatemala; cuyo objetivo es "Establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A."; llegando a las conclusiones de acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores manifiestan niveles altos de estrés, 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 y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con mayor productividad. Como principal recomendación establecieron brindar más atención a los colaboradores de la institución para mejorar su desempeño y reducir el estrés.

Coello Almeida, (2013-2014); en su tesis "Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)", estudio realizado en la Universidad de Guayaquil; cuyo objetivo es "identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento"; llegando a la conclusión de que las Condiciones Externas son muy satisfactorias para el grupo de asesores de Inbound Pymes, obteniendo un alto nivel de Satisfacción y descartando por tanto que este incida de forma directa en el bajo desempeño del grupo de asesores, por otro lado existen altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario, la valoración de su trabajo, su participación activa en grupos y las comunicaciones interpersonales.

Nacionales

Sánchez Guzmán, (2013); en su tesis denominada "Desempeño Laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013 - I", estudio realizado en Huacho-Perú; cuyo objetivo es "evaluar el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ingeniería Química y Metalúrgica de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, durante el semestre 2013-I"; el cual indica que el 97% de los estudiantes encuestados manifestaron que en mayor o menor grado los docentes muestran tener responsabilidad en el desempeño de sus funciones en su práctica pedagógica y sólo el 3% de los docentes nunca muestran tener responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones en su desempeño.

Calsina Díaz, (2011); en su tesis "Nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno - 2011", estudio

realizado en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna; cuyo objetivo general es “determinar el nivel de estrés de las enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital III Salcedo - Puno – 2011”, propósito orientado a brindar información actualizada y relevante a la institución a fin de que formule estrategias orientadas a fortalecer el manejo y afrontamiento de dicho estrés encontrado en las enfermeras, llegando a la conclusión de que solo se tienen niveles de estrés leve y moderado.

Castro Velandrez, (2008); en su tesis denominada “El Estrés Docente en los Profesores de Escuela Pública”, estudio realizado en la Pontificia Universidad Católica del Perú de Lima; cuyo objetivo es “describir los factores que desencadenan el estrés laboral en los docentes de instituciones educativas públicas” el cual indica que las situaciones de constante conflicto y enfrentamiento entre el docente y los directivos desencadenan en los docentes mucha preocupación y cuando estos incidentes ya son graves y constantes, pueden dar origen a serios problemas de salud tanto física como mental.

Locales

Choque Galindo, (2015); en su tesis denominada “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015”, estudio realizado en la Universidad Nacional de Moquegua; cuyo objetivo es “determinar y analizar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015”, llegando a la conclusión que existe una relación directa y significativa ($p = 0,000$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua; es decir, a mejor clima organizacional, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo.

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. Estrés laboral

Definición

El artículo de Posada Perez, (2011); menciona al Dr. en medicina Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés lo denominó como el "Síndrome de estar enfermo"; observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales como cansancio, pérdida del apetito, disminución del peso, astenia, etc. Al cual lo define como "una respuesta corporal no especificada ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)".

Así mismo el artículo menciona a Richard Lazarus, quien define estrés como "un proceso sostenido en el tiempo y en donde de manera regular un individuo percibe desbalance entre las exigencias de una situación y los recursos con que él cuenta para hacer frente a dicha situación"

Esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida. Desde el punto de vista de la psicología, Dr. Antonio Cano Vindel indica que el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

- Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

- Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Síntomas del estrés

El estrés afecta órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son:

- Depresión o ansiedad
- Dolores de cabeza
- Insomnio
- Indigestión
- Sarpullidos
- Disfunción sexual
- Nerviosismo
- Palpitaciones rápidas

Fases del estrés

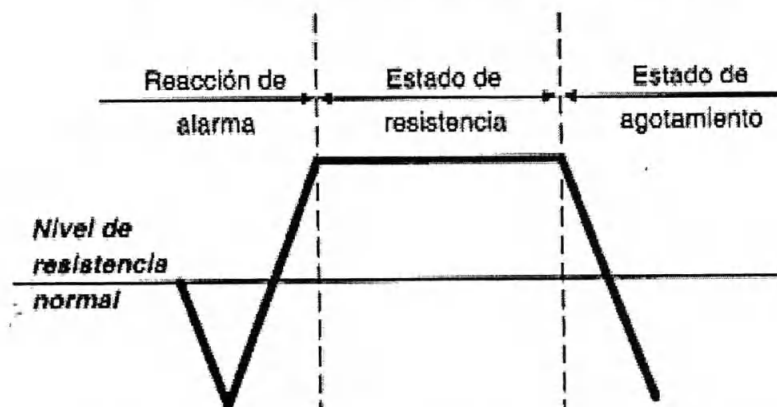
Posada Perez, (2011) menciona las de tres fases del síndrome general de adaptación del Dr. Hans Selye:

- Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad del sistema simpático, de la secreción de NA por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.
- Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la

secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

- Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

Figura N° 1: Síndrome General de Adaptación



Fuente: Artículo de reflexión la relación laboral – estrés laboral en los colombianos (2011)

Estrés laboral

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico. Notable en toda situación de estrés en la empresa puede hablarse de la responsabilidad de los directivos y de la propia organización en la medida en la que ésta lo causa o lo facilita, o en la medida en la que no lo detecta a tiempo o no lo remedia.

Pero hay una responsabilidad ineludible también que reside en el propio empleado que es quien debe salir de esa situación, buscar asesoramiento, tomar decisiones difícil y emprender cambios importantes en algunas parcelas de su vida, siendo a veces necesario incorporarse a un proceso terapéutico, no siempre fácil ni cómodo y a menudo prolongado. Todo ello requiere un esfuerzo y una perseverancia personal e intransferible.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. El estrés laboral, según Cano (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente".

Tipo de estrés laboral

Según Posada Perez, 2011; existen dos tipos de estrés laboral:

- El episódico: Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- El crónico: Es aquel que presenta de manera recurrente cuando la persona se encuentra sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá; por ejemplo a un ambiente laboral inadecuado, Sobrecarga de trabajo, Alteración de ritmos biológicos, Responsabilidades y decisiones muy importantes.

Factores desencadenantes y causas del estrés laboral

- Factores desencadenantes; día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral. Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

- Causas; el estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. Se distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:
 - Factores intrínsecos al propio trabajo.
 - Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
 - Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
 - Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

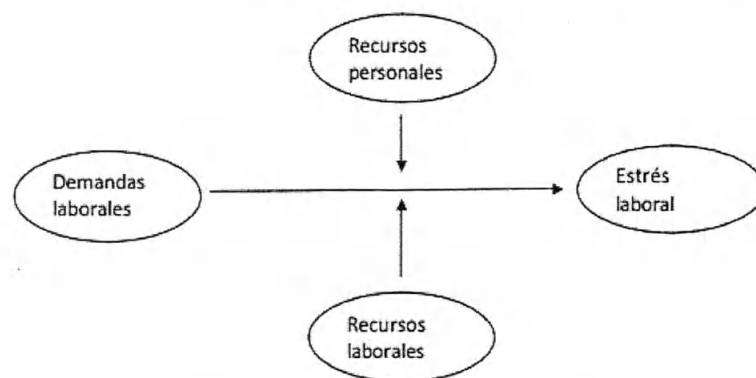
La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el

campo laboral.

Breso (2008) y Dolan (2005) citados por Sanchez, (2011); indican tres factores intervinientes en el Estrés Laboral (ver Figura 2):

1. Recursos personales: refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencias de eficacia personal (autoeficacia), capacidad de control del medio (locus de control), entre otros aspectos.
2. Recursos laborales: son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.
3. Demandas laborales: entendidas como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos. El balance o desbalance de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés que una persona viva.

Figura N° 2: Factores intervinientes en el estrés laboral



Fuente: Tesis "Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en Trabajadores de una Industria Cerealera (2011)

Síntomas y consecuencias del estrés laboral

- Síntomas; Cano, (2002); indica que el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

1. A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
2. A nivel fisiológico: Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, tiritar, etc.
3. A nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales; en definitiva problemas de salud.

- Consecuencias; Cano (2002); Indica que Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Consecuencias negativas del estrés

Son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento. El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

1. Por los cambios de hábitos relacionados con la salud.

El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos

pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

2. Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune).

El estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.; a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

3. Por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

El estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas.

Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc.

Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales.

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.

Dimensiones del estrés laboral

González Llana, (2007); indica que el inventario para la evaluación del estrés laboral también conocido por sus siglas en inglés como "Burnout", este instrumento presenta tres Dimensiones:

- Cansancio Emocional (CE); Es definido como el desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga, que puede manifestarse física y psíquicamente. engloba el exceso de tiempo directo en la actividad laboral y cansancio del contacto directo con la gente en el trabajo o lo subordinados, en el caso de los jefes. Se presenta así mismo, en aquellos que se sientan estar al borde o al límite extremo de sus posibilidades, fuerza, resistencia, tensión emocional o física.
- Despersonalización (D); Pone de manifiesto un cambio de actitudes en las respuestas hacia las otras personal, que dificultan la comunicación personal, específicamente hacia los beneficiarios del propio trabajo, acompañado de un incremento de la distancia afectiva con los demás o un endurecimiento en las relaciones (frialdad emocional) con los subordinados en el trabajo y de indiferencia por sus resultados.
- Realización Personal (RP);Agrupa una serie de respuestas y valoraciones negativas hacia sí mismo (autoestima) y hacia el propio trabajo o actividad, propios o típicos de la depresión, la baja moral, la frustración en el trabajo, el rechazo y evitación del contacto y las relaciones interpersonales en la actividad laboral,

incluso en el manejo de los problemas con los colaboradores y otras personal involucradas con el proceso, englobando también el clima laboral que el individuo puede contribuir a crear en su grupo más o menos favorables y estimulante, capacidad para enfrentar presiones y soportarlas con éxito.

3.2.2. Desempeño laboral

Definición

Pérez Montejo, (2009); define al desempeño como "aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización.

D. Vicente (1997) citado por Choque Galindo, (2015); indica que el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

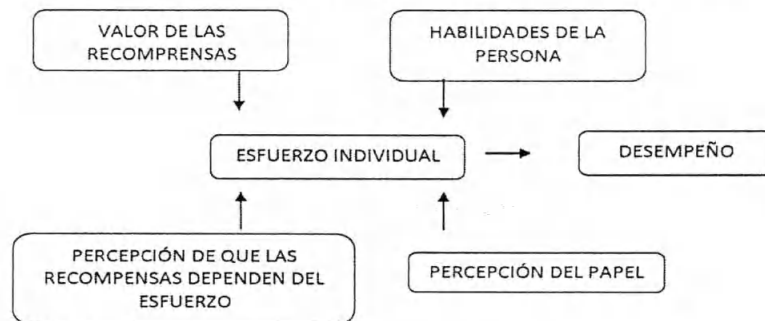
Choque Galindo, (2015); indica que el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Factores que afectan en el desempeño laboral

Chiavenato, (2000); define al desempeño como "las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes

para el logro de los objetivos de la organización". Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Establece algunos factores que afectan el desempeño en el cargo:

Figura N° 3: factores que afectan el desempeño laboral



Fuente: Chiavenato (2000)

Factores que influyen en el desempeño

Choque Galindo, (2015), cita a Quintero, Africano & Faría (2008) Argumentan que las organizaciones de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales son:

1. Satisfacción del trabajo; conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.
2. Autoestima; Es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.
3. Trabajo en equipo: es la labor realizada por los trabajadores que puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a

quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo

4. Capacitación del trabajador; Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos.

Evaluación del desempeño laboral

Chiavenato (2000); la evaluación del desempeño es un proceso dinámico mediante el cual se identifica el rendimiento que un colaborador logra en su puesto de trabajo, es una apreciación sistemática de un trabajador en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, se apoya en el análisis de puestos y adicionalmente es utilizado para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y sobre todo su contribución a la organización

González & Olivares, (2006); indican que la evaluación del desempeño puede entenderse como: La valoración periódica del trabajador en puesto, comparada con los requisitos estipulados del puesto.

Un sistema de evaluación del desempeño bien fundamentado ayuda a evaluar los procedimientos de reclutamiento, selección y orientación que se realizan dentro de una organización tomando en cuenta si el desempeño es inferior a lo estipulado, si es satisfactorio o excede lo esperado.

Beneficios de la evaluación del desempeño

Choque Galindo, (2015) cita a Chiavenato (2007) el cual indica que las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

- **Recompensas.** La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.
- **Realimentación.** La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.
- **Desarrollo.** La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los débiles (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal).
- **Relaciones.** La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.
- **Percepción.** La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su alrededor piensan respecto a él. Mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.
- **Potencial de desarrollo.** La evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etcétera.

- Asesoría. La evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

Dimensiones de Grados

Choque Galindo, (2015), menciona la "Calificación de méritos" desarrolla el formato "Formulario de evaluación del desempeño" en el cual determina dos dimensiones:

- 1- Desempeño de la función del colaborador. Considera apenas el desempeño actual del colaborador en su función.
 - Producción
 - Calidad
 - Conocimiento del trabajo
 - Cooperación
- 2- Características individuales del colaborador. Considera a penas las características individuales del evaluado y su comportamiento dentro y fuera de su trabajo.
 - Comprensión de situaciones
 - Creatividad
 - Capacidad de realización

3.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1. **Estrés.** es una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)
2. **Cansancio emocional.** es causado por los constantes sentimientos de ansiedad, depresión y estrés. Puede conducir a

una fatiga o agotamiento mental grave, lo que ralentiza los pensamientos y dificulta el pensamiento.

3. **Fatiga.** es el cansancio que se experimenta después de un intenso y continuado esfuerzo físico o mental.
4. **Despersonalización.** es una alteración de la percepción o la experiencia de uno mismo de tal manera que uno se siente "separado" de los procesos mentales o cuerpo, como si uno fuese un observador externo a los mismos.
5. **Realización personal.** s un desafío para toda persona, pero su logro implica la superación de muchos obstáculos, entre ellos la mala interpretación del concepto, pues la realización no se limita al placer momentáneo, sino que engloba una serie de metas que producen satisfacción verdadera y duradera.
6. **Frialdad emocional.** se refiere a la actitud distante de aquellas personas que parecen permanecer impasibles ante un estímulo que para otra persona supone motivo de emotividad. Esta frialdad emocional potencia una notable falta de empatía personal en una conversación de pareja. Esta distancia simboliza las dificultades que tiene una persona emotiva en conectar a nivel emocional con una persona más fría.
7. **Desempeño.** Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden. Es el rendimiento de acuerdo con la visión y objetivo organizacionales. Son en sí las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.
8. **Clima laboral.** ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado

con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

9. **Estructura organizacional.** Es el agrupamiento ordenado de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados, la asignación de cada grupo determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlo, y el establecimiento de las medidas (sistemas y procedimientos) necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás miembros de la estructura de la institución.

10. **Motivación.** Es la fuerza que nos mueve a realizar actividades. Se puede definir la motivación como la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, que disminuye la tensión ocasionada por la misma. Aunque las motivaciones están muy ligadas a las necesidades, una misma necesidad puede dar lugar a distintas motivaciones e inversa.

IV MARCO METODOLÓGICO

4.1. LUGAR DE EJECUCIÓN

La presente investigación será aplicada en las Sedes Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

4.2. TIPO Y DISEÑO

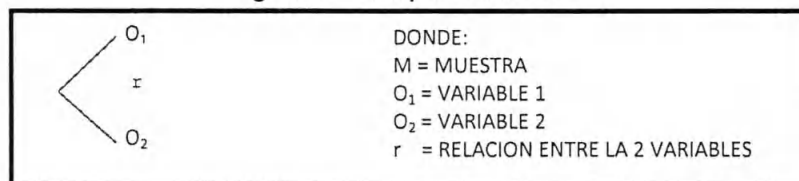
4.2.1. Tipo

Se trata de una investigación Aplicada que busca medir el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral.

4.2.2. Diseño

La presente investigación obedece a una investigación no experimental y el tipo de diseño es descriptivo correlacional, dado que se pretende encontrar el grado de relación entre la variable estrés laboral y el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Moquegua.

Figura N° 4: Tipo de diseño



4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación está ubicada en el nivel correlacional, que tiene por objeto encontrar el grado de relación entre las variables.

4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4.4.1 Variable 1: Estrés laboral

Cuadro N° 1: Variable 1 “Estrés laboral”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
VARIABLE 1: ESTRÉS LABORAL	Cansancio emocional	1. Desgaste 2. Pérdida de energía 3. Agotamiento 4. Fatiga	Cuestionario	2,3,6,8, 12,14, 16,20
	Despersonalización	1. Frialdad emocional		4,5,10, 11,15, 21,22
	Realización personal	1. Clima laboral 2. Productividad 3. Capacidad bajo presión		1,7,9,13, 17,18,19

4.4.2 Variable 2: Desempeño laboral

Cuadro N° 2: Variable 2 “Desempeño laboral”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ÍTEMS
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL	Diseño de la función	1. Producción 2. Calidad 3. Conocimiento del trabajo 4. cooperación	Cuestionario	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11,12,13
	Características individuales	1. Comprensión de situaciones 2. Creatividad 3. Capacidad de realización		13,14,15, 16,17,18, 19,20,21, 22

4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. La población

La población está compuesta por un total de 142 trabajadores administrativos pertenecientes a la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua

Cuadro N° 3: Población total del personal administrativo de la UNAM

N°	MODALIDAD DE CONTRATO	CANTIDAD
1	D.L. 276	26
2	D.L. 1057 CAS	24
3	D.L.276 Modalidad de Inversión	49
4	Locación de Servicio	43
TOTAL		142

Fuente: Oficina de Personal - UNAM

4.5.2. Muestra

El tamaño de muestra para la presente investigación está conformado por 142 trabajadores administrativos de la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016

Los criterios para determinar la muestra fue el siguiente:

Para determinar el tamaño de muestra se tomó una muestra piloto del 7% , que es representada por 10 administrativos de la población total, se consideró como error de muestreo el 6% de la media, con nivel de confianza del 95% y se calculó la muestra utilizando el muestreo aleatorio simple, mediante la siguiente formula:

1. Tamaño de muestra

Dónde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.8$$

$$Q = 0.2$$

$$N = 142$$

$$E = 0.06$$

$$n_o = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$n_o = \frac{(1.96^2) * (0.8 * 0.2) * 142}{142 * 0.06^2 + (1.96^2) * (0.8 * 0.2)}$$

$$n_o = 78 \text{ trabajadores administrativos}$$

Cuadro N° 4: Muestra según modalidad de contrato del personal administrativo de la UNAM

N°	MODALIDAD DE CONTRATO	CANTIDAD
1	D.L. 276	14
2	D.L. 1057 CAS	13
3	D.L.276 Modalidad de Inversión	27
4	Locación de Servicio	24
TOTAL		78

Fuente: Elaboración propia

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas

Para el estrés y el desempeño laboral la técnica será la encuesta.

4.6.2. instrumentos

- Para el estrés laboral; se utilizará la técnica de la encuesta y su instrumento es el test psicológico elaborado por Gonzáles Llana, (2007), el cual se aplicará al personal administrativo que labora en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.
- Para el desempeño laboral: se utilizará la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario fue aplicado por Choque Galindo, (2015), la misma que se empleará al

personal administrativo que labora en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.

4.7. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La Validación del instrumento será mediante del juicio de expertos, a quienes se les proporcionara el cuestionario de criterio.

La prueba de confiabilidad se realizara a través de una muestra piloto con unidades de estudios similares, con el fin de adiestrarse en la práctica de la recolección de datos, ajustar el instrumento y otórgale confiabilidad al instrumento.

4.8. MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

- Para el procesamiento y ordenamiento de datos de ambas variables se utilizarán cuadros de frecuencia, gráficos de barras y diagramas de dispersión.
- Para probar las hipótesis de investigación se utilizará la prueba estadística CHI - CUADRADO.

V ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro N° 5: Cronograma de actividades

PERIODO DE TRABAJO	Mayo 2016				Junio 2016				Julio 2016				Agosto 2016				Septiembre 2016			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																				
Elaboración Del Anteproyecto																				
Asignación Del Asesor De Tesis																				
Elaboración Del Proyecto De Tesis																				
Asignación De Jurado																				
Evaluación Y Levantamiento De Observaciones																				
Aprobación Del Proyecto																				
Elaboración De Marco Teórico																				
Recolección De Datos																				
Elaboración Del Marco Operativo																				
Redacción Y Presentación Del Informe																				
Sustentación																				

5.2. RECURSOS HUMANOS

- Investigador
- Asesor técnico
- Asesor estadístico
- Encuestador

5.3. BIENES

- Papel A4
- CD' s
- Lapiceros
- Impresora
- Tinta para impresora
- Lap top

5.4. SERVICIOS

- Copias

5.5. FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y PRESUPUESTO

Cuadro N° 6: Fuente de financiamiento

RUBROS	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario	Costo total
PERSONAL				450.00
Investigador	Horas	200	35.00	200.00
Asesor técnico	Horas	60	45.00	100.00
Asesor estadístico	Horas	35	40.00	100.00
Encuestador	Horas	30	20.00	50.00
BIENES				2,514.00
PAPEL a4	Millar	3	24.00	72.00
CD´ s	Unidad	8	1.50	12.00
Lapiceros	Unidad	5	2.00	10.00
Impresora	Unidad	1	400.00	400.00
Tinta para impresora	Unidad	2	10.00	20.00
Lap top	Unidad	1	2,000.00	2,000.00
SERVICIOS				10.00
Copias	Millar	1	10.00	10.00
TOTAL				S/.2,974.00

VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Coello almeida, v. D. (2013-2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de american call center (acc) del departamento inbound pymes, empresa contratada para prestar servicios a conecel (claro)*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Guayaquil , Guayaquil – Ecuador.
- Calsina díaz, y. R. (2011). *Nivel de estrés de las enfermeras de centro quirúrgico del hospital iii salcedo - puno - 2011*. Tesis, universidad nacional jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna, Tacna - Peru.
- Castro velandrez, p. D. (2008). *El estrés docente en los profesores de escuela pública*. Tesis, pontificia universidad católica del Perú, lima, lima-peru.
- Chiavenato, i. (2000). *Administracion de recursos humanos*. (I. Solano arévalo, ed., & g. A. Villamizar, Trad.) Santafé de Bogotá - Colombia: Mcgraw-Hill.
- Choque galindo, c. E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015*. Tesis, Universidad Nacional de Moquegua, Moquegua, Moquegua.
- Gonzáles llaneza, f. M. (2007). *Instrumentos de evaluacion psicologica*. La Habana: Ciencias Médicas.
- González acabal, m. R. (mayo de 2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altensede quetzaltenango)*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Quetzaltenango - Guatemala.
- González, m., & olivares, s. (2006). *Comportamiento organizacional: Un enfoque latinoamericano*. México: CECSA.

Pérez montejo, a. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Upiicsa xvii,vii,50-51*, 6.

Posada perez, e. J. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *CES salud pública*, 66-73.

Sánchez guzmán, j. A. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la Universidad Nacional Jose Faustino Sanches Carrion durante el semestre 2013-I*. Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Huacho-Peru.

Sanchez, f. C. (2011). *Estrés laboral, satisfaccion en el trabajo y bienestar psicologico en trabajadores de una industria cerealera*. Tesis, Universidad Abierta Interamericana.

Vindel, a. C. (s.f.). *Acerca de nosotros:sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés - s.e.a.s*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de sitio web: Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés - s.e.a.s.:

http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm

VII ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES A	METODOLOGÍA
<p>general:</p> <p>¿La relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016?</p> <p>específicos:</p> <p>¿Es la relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016?</p> <p>¿Es la relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016?</p> <p>¿Es la relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016.</p> <p>Objetivo específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el nivel de relación que existe entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016. Determinar el nivel de relación que existe entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016. Determinar el nivel de relación que existe entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación directa entre el cansancio emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016. Existe relación directa entre la despersonalización y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016. Existe relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral del personal administrativo en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, en el año 2016. 	<p>Variable 1:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Cansancio emocional Despersonalización Realización personal <p>Variable 2:</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño de la función Características individuales 	<p>Tipo de investigación: APLICADA</p> <p>Diseño de investigación: DESCRIPTIVO – CORRELACIONAL</p> <p>Nivel de investigación: CORRELACIONAL</p> <p>Población y muestra</p> <p>— Población: Está compuesta por 142 trabajadores Administrativos de la Sede Mariscal Nieto - UNAM.</p> <p>— Muestra: Para realizar el cálculo de la muestra se realizó una muestra piloto de 7% del total de la población, se utilizó un muestreo aleatorio simple para calcular la muestra que dio como resultado 78 administrativos en la sede Mariscal Nieto de la UNAM.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>— Técnicas: Para el estrés y el desempeño laboral la técnica será la encuesta.</p> <p>— Instrumentos: Se utilizará la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, que se aplicará al personal administrativo que labora en la Sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua.</p> <p>Validación y confiabilidad de los instrumentos</p> <p>— Validación del instrumento será mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionará el cuestionario de criterio.</p> <p>— La prueba de confiabilidad se realizará a través de una muestra piloto con unidades de estudios similares, con el fin de adiestrarse en la práctica de la recolección de datos, ajustar el instrumento y otorgarle confiabilidad al instrumento.</p> <p>métodos y técnicas para la presentación y análisis de datos</p> <p>— Para el procesamiento y ordenamiento de datos de ambas variables se utilizarán cuadros de frecuencia, gráficos de barras y diagramas de dispersión.</p> <p>— Para probar las hipótesis de investigación se utilizará la prueba estadística CHI - CUADRADO.</p>

ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO				ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO				AÑO	TIPO DE ENFERMEDAD QUE PADECE
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4		
	1. Femenino 2. Masculino		1. D.L. 276 2. D.L. 1057 3. D.L. 276 Inversiones 4. locación de servicio				1. 0 a 1 año 2. 1 a 2 años 3. 2 a 3 años 4. Más de 4 años					

INSTRUCCIONES:

1. A continuación, encontrará 22 ITEMS acerca de su trabajo y sus sentimientos en él.
2. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal como usted lo siente.
3. No existen respuestas mejores o peores.
4. La respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.
5. Responda con una (x) en la columna que corresponda a la escala escogida.

DIMENSIONES	ITEMS	RESPUESTAS					
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
		1	2	3	4	5	
Cansancio emocional	Desgaste	1. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
		2. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.					
		3. Siento que tratar todo el día con la gente me cansa.					
		4. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
		5. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
	Fatiga	6. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					
		7. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
		8. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.					
Despersonalización	Frialdad emocional	9. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme en el trabajo.					
		10. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales.					
		11. Siento que mi trato con la gente es más duro.					
		12. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
		13. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de mis subordinados (o personas que atiendo profesionalmente).					
		14. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
		15. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.					
Realización personal	Clima laboral	16. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo.					
		17. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender (dirigir).					
		18. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
		19. Me siento frustrado por mi trabajo.					
	Capacidad bajo presión	20. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
		21. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente.					
		22. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO				ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO				AÑO	REMUNERACION MENSUAL
	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4		
	1. Femenino	2. Masculino	1. D.L. 276	2. D.L. 1057	3. D.L. 276 Inversiones	4. Locación de servicio	1. 0 a 1 año	2. 1 a 2 años	3. 2 a 3 años	4. Más de 4 años		

INSTRUCCIONES:

1. A continuación se presentan 22 ÍTEMS, lea con atención cada uno de ellos. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su nivel de frecuencia.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en SU experiencia de trabajo, por lo tanto NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún Ítem sin ser respondido
4. Responda con sinceridad, éste cuestionario de encuesta es estrictamente confidencial

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
			1	2	3	4	5
Desempeño de la Función	Producción	1. Logro las metas establecidas para las funciones asignadas.					
		2. Realizo mis actividades en el tiempo establecido.					
		3. Me destaco porque voy más allá de las metas establecidas por mis actividades.					
	Calidad	4. Realizo mi trabajo "bien hecho" a la primera vez.					
		5. Regularmente soy ordenado y sistemático en mi trabajo.					
		6. Estoy libre de reclamos por falta de dominio en las áreas bajo mi responsabilidad.					
	Conocimiento del trabajo	7. Conozco las tareas y funciones que debo realizar.					
		8. Realizo mi trabajo según los procedimientos, reglamentos o normas establecidas en mi institución.					
		9. Utilizo la información pertinente para desempeñar mis funciones.					
		10. Manejo correctamente el material, software, técnicas requeridos para realizar mi trabajo.					
Cooperación	11. Comparto los recursos disponibles sin ningún problema.						
	12. Trabajo en equipo con mis compañeros.						
	13. Contribuyo a los logros de la institución.						
Características individuales	Comprensión de situaciones	14. Tengo capacidad de intuición de problemas.					
		15. Tengo capacidad de aprehender la esencia de un problema.					
		16. Demuestro discreción en la resolución de conflictos o impases dentro del recinto laboral					
	Creatividad	17. Periódicamente presento propuestas y alternativas para mejorar la institución.					
		18. Aprovecho y resuelvo las actividades con los recursos que tengo a mi disposición.					
		19. Suministro nuevas ideas, sugerencias y/o propuestas en función del mejoramiento y rendimiento del trabajo técnico-administrativo.					
	Capacidad de Realización	20. Concreto las ideas y proyectos propios o ajenos.					
		21. Manifiesto iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de mi trabajo.					
		22. Planifico mis actividades con anticipación.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...