

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**“NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y PATRÓN DE  
CONDUCTA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN,  
HUÁNUCO – 2019”**

**Línea de Investigación: Calidad en Salud**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: YESSY NÉLIDA FABIAN DIAZ**

**ASESORA: MG. KATHERINE MELIZA MAXIMILIANO FRETTEL**

**Huánuco– Perú**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la vida.

A mi familia por su apoyo incondicional.

A mi esposo por su amor en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán por sus sapiencias en el transcurso del desarrollo de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud.

A mi asesora, Mg. Katherine Meliza Maximiliano Fretel, por su apoyo continuo en la elaboración de la presente investigación para la obtención de mi grado de Maestro.

Al personal administrativo de la UNHEVAL por su participación desinteresada en el desarrollo del estudio mediante la aplicación de los instrumentos.

## RESUMEN

**Título:** “Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en el personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019”.

**Objetivo:** Evaluar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019. **Metodología:** el estudio se desarrolló en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán; la Población muestral estuvo conformado por 40 administrativos. El nivel de investigación fue Explicativo de tipo prospectivo, observacional, transversal y analítico. La técnica fue la encuesta y se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos tipo escala de Likert aplicados previo consentimiento informado a la población muestral, teniendo en cuenta las consideraciones éticas. Se utilizó la prueba estadística Chi<sup>2</sup>, mediante el uso de software SPSS versión 23. **Resultados:** El 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado un patrón de conducta inadecuado. Así mismo, el 12,5% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado un patrón de conducta adecuado ante las diferentes situaciones laborales en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 31,807, p valor 0,00 (<0,05), con 2 grado libertad y 5% de error alfa. **Conclusión:** Se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna: H<sub>1</sub>: El estrés laboral, influye en el patrón de conducta, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

**Palabras claves:** Estrés laboral, patrón de conducta, administrativo, universidad.

## ABSTRACT

**Title:** “Level of work stress and behavior pattern in the administrative staff of the National University Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019”. **Objective:** To evaluate the influence of work stress on the behavior pattern of administrative staff of the National University Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019. **Methodology:** the study was developed at the National University Hermilio Valdizán; The sample population was made up of 40 administrators. The level of research was explanatory prospective, observational, cross-sectional and analytical. The technique was the survey and two questionnaires were used as Likert-scale instruments applied with prior informed consent to the sample population, taking into account ethical considerations. The Chi2 statistical test was used, through the use of SPSS version 23 software. **Results:** 17.5% who obtained a high level of work-related stress have shown an inappropriate behavior pattern. Likewise, the 12.5% who obtained an average level of work stress, have shown an appropriate behavior pattern in the face of different work situations at the National Hermilio Valdizán University. The calculated Chi2 was 31,807, p value 0.00 (<0.05), with 2 degree freedom and 5% alpha error. **Conclusion:** The general null hypothesis is rejected and the general alternative hypothesis is accepted:  $H_1$ : Work stress influences the behavior pattern of the administrative staff of the National University Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

**Keywords:** Work stress, behavior pattern, administrative, university.

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA.....  | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....  | iii  |
| RESUMEN.....  | iv   |
| ABSTRACT .....  | v    |
| ÍNDICE .....  | vi   |
| INTRODUCCIÓN.....   | viii |
| CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN ..... | 1    |
| 1.1. Fundamentación del problema de investigación .....     | 1    |
| 1.2. Justificación .....                                    | 2    |
| 1.3. Importancia o propósito .....                          | 3    |
| 1.4. Limitaciones.....                                      | 3    |
| 1.5. Formulación del problema de investigación .....        | 4    |
| 1.5.1. Problema general .....                               | 4    |
| 1.5.2. Problemas específicos.....                           | 4    |
| 1.6. Formulación de los objetivos.....                      | 4    |
| 1.6.1. Objetivo General.....                                | 4    |
| 1.6.2. Objetivos específicos.....                           | 4    |
| 1.7. Formulación de las hipótesis.....                      | 5    |
| 1.7.1. Hipótesis General:.....                              | 5    |
| 1.7.2. Hipótesis Específicos: .....                         | 5    |
| 1.8. Variables.....   | 6    |
| 1.9. Operacionalización de variables .....                  | 7    |
| 1.10. Definición de términos operacionales .....            | 9    |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....                            | 10   |
| 2.1. Antecedentes.....                                      | 10   |
| 2.2. Bases teóricas .....                                   | 16   |
| 2.3. Bases conceptuales.....                                | 24   |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....                             | 40   |
| 3.1. Ámbito .....   | 40   |
| 3.2. Población Muestral .....                               | 40   |
| 3.3. Nivel y tipo de estudio.....                           | 41   |
| 3.4. Diseño de investigación.....                           | 42   |
| 3.5. Técnicas e instrumentos .....                          | 42   |
| 3.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....        | 43   |

|  |    |
|--|----|
| 3.7. Procedimiento.....                                      | 44 |
| 3.8. Aspectos éticos.....                                    | 45 |
| 3.9. Tabulación .....  | 46 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....                    | 47 |
| 4.1. Análisis descriptivo .....                              | 47 |
| 4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis ..... | 60 |
| 4.3. Discusión de resultados.....                            | 64 |
| 4.4. Aporte de la investigación.....                         | 67 |
| CONCLUSIONES .....   | 69 |
| RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS .....                          | 71 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....                              | 73 |
| ANEXOS .....   | 77 |
| Anexo 01: Matriz de Consistencia .....                       | 77 |
| Anexo 02: Consentimiento Informado .....                     | 79 |
| Anexo 03: Cuestionario: Estrés Laboral .....                 | 80 |
| Anexo 04: Cuestionario: Patrones de Conducta .....           | 83 |
| Anexo 05: Validación de los Instrumentos por Jueces .....    | 85 |
| NOTA BIOGRÁFICA.....   | 90 |

## INTRODUCCIÓN

La ansiedad en el trabajo es consecuencia del estrés laboral y según Jacqueline Rojas (1), cerca del 60% de la población del Perú sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral; de los cuales afirma que, las causas más comunes de esta enfermedad son la presencia de conflictos interpersonales entre los miembros del centro laboral y la falta de reciprocidad entre todos.

La especialista resaltó que, según reportes de salud en el Perú, cerca del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral (1). Explicó que la edad más común para sufrir este mal es entre los 25 a 40 años, cuando las personas asumen más responsabilidades, siendo las mujeres quienes presentan mayor vulnerabilidad a padecerlo.

Así mismo, Ávalos (2) sostiene que el estrés laboral podría ocasionarse por una mala distribución del trabajo; lo cierto es que el estrés laboral no solo impacta en la salud del trabajador sino afecta incluso a la propia entidad, pues el trabajador baja su productividad, se generan mayores ausentismos laborales, abandono del centro de trabajo, descansos médicos, necesidad de reemplazo, etc., lo cual tiene un impacto directo en la operación de la institución.

El trabajo está estructurado en cuatro capítulos cuyo contenido se describe a continuación:

En el Capítulo I: Descripción del problema de investigación, en donde se desarrolla y explica la descripción del problema y su formulación, se señalan sus objetivos e hipótesis, así como la justificación importancia, viabilidad y limitaciones propias de la investigación. Además se incluyen las variables, hipótesis y definición de términos

En el Capítulo II denominado Marco Teórico, se registran los antecedentes de la investigación, así como un desarrollo completo y



pormenorizado sobre las bases teóricas de las variables de investigación con los aportes de investigadores referentes al tema.

En el Capítulo III se desarrolla la Metodología, en la que se desarrolla el ámbito de investigación, población y muestra, se señalan el tipo y nivel de investigación, se indican los instrumentos y procedimientos para analizarlos.

En el Capítulo IV: Resultados y Discusión se presentan en forma estadística, tabulada y gráfica los resultados a los que se han llegado en la investigación y también se desarrolla la contrastación de la hipótesis general y las hipótesis específicas y se incluyen los aportes científicos de la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos respectivos.

## CAPÍTULO I

### DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del problema de investigación

El estrés es un fenómeno frecuente y representa un proceso psicofisiológico multicausal (3), viene hacer un factor de riesgo significativo de morbilidad mental, por lo cual es de interés para la salud ocupacional (4).

En los últimos tiempos las instituciones prestan mayor importancia a la influencia que tiene el estrés en el área administrativa y el impacto económico que se ejerce en la producción y en el desarrollo. El ser humano en distintos ámbitos de su ciclo de vida se ve obligado a afrontar y sentir múltiples presiones que le generan estrés (5).

Hablar del estudio de dos conceptos de particular envergadura, Estrés laboral y el patrón de conducta, es hablar de un sin número de rasgos y características que se asocian a la problemática actual de las empresas.

En los últimos tiempos las empresas e instituciones prestan mayor importancia a la influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que se ejerce en la producción y en el desarrollo de las diferentes áreas de trabajo (6). A partir de esta iniciativa, se han realizado investigaciones y estudios, con propuestas estratégicas para atenuar la importancia que representaban las pérdidas económicas y la falta de producción, que se confundía con pereza, desgano y falta de voluntad (patrones de conducta) (7).

El ser humano en distintos ámbitos de su ciclo de vida se ve obligado a afrontar y sentir múltiples presiones que le generan estrés. Múltiples investigaciones y estudios afirman que la más importante está relacionada con el desarrollo de su trabajo (8). A raíz de estas circunstancias, el hombre desarrolla una gran capacidad de

adaptación, que ante ciertas circunstancias lo obliga a tener diversos patrones de conducta, que pueden ser positivos o negativos (9).

Así, muchos investigadores se han interesado en estudiar la conducta humana a nivel empresarial, describiendo como influye en el trabajo y en la productividad del mismo. El patrón laboral actual exige tener una adaptación adecuada al trabajo, que llene las expectativas de los empresarios, como lograr obtener un alto nivel de productividad (10).

El patrón de conducta no es un rasgo de personalidad, ni una reacción puntual a una situación desafiante, si no la reacción de una persona predispuesta caracterológicamente para una situación que le resulta desafiante. Diferentes tipos de situaciones evocan reacciones máximas a diferentes personas (11).

## 1.2. Justificación

El presente trabajo se justificó de manera teórica, práctica y metodológica.

✚ **Teórica:** Esta investigación se realizó para aportar al conocimiento existente sobre el nivel de estrés laboral y patrón de conducta, cuyos resultados se reflejan en una propuesta para ser incorporados como conocimiento a las ciencias de la salud, en el área administrativa.

✚ **Práctica:** Esta investigación se realizó porque existe la necesidad de identificar la posible influencia del estrés laboral en el patrón de conducta de los trabajadores en las diferentes áreas de la UNHEVAL, para reforzar y cambiar el patrón de conducta, con respecto al estrés laboral y sus consecuencias.

✚ **Metodológica:** La elaboración y aplicación del trabajo de investigación, que tiene como variables; estrés laboral y patrón de conducta, se midieron mediante instrumentos, que fueron validados por expertos y con un nivel alto de confiabilidad, para que puedan

ser utilizados en otros trabajos de investigación y en otras instituciones como herramienta, para profundizar alcanzado mejores resultados.

### **1.3. Importancia o propósito**

Los resultados de esta investigación fueron orientados a proporcionar al profesional de las Ciencias de la salud en el área administrativa sobre el nivel de estrés y su asociación con los patrones de conducta, específicamente al personal administrativo que viene laborando en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán con la finalidad de tomar las medidas correctivas que conlleven a la disminución del estrés laboral.

Por último, debido a la gran complejidad y la magnitud del problema socioeconómico y del clima organizacional en la entidad, específicamente en el ámbito laboral se propuso realizar un estudio, con el objetivo de analizar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta. Los resultados que se obtuvieron contribuyen a generar evidencia científica que justifique realizar más investigaciones orientadas a desarrollar y probar que el estrés laboral puede repercutir en el patrón de conducta.

Así mismo esta investigación sirvió en un futuro próximo como un antecedente para la investigación de Administración y gerencia en salud, de esta manera se evidencia nuestra contribución a nuestra casa educativa, Universidad Nacional "Hermilio Valdizán, siendo partícipes del avance en Investigación.

### **1.4. Limitaciones**

- **Factor tiempo**, por horarios administrativos de trabajo personal y las labores diarias, nos delimitaron el desarrollo de nuestra investigación para poder buscar bibliografías; del mismo modo en la aplicación del instrumento.

- **Factor económico**, nos encontramos con una limitación para cubrir los gastos que demandan nuestra investigación, como sala virtual, tipeos, impresiones, copias, pasajes, etc; sin embargo, como el estudio fue autofinanciado esto fue superado.

## **1.5. Formulación del problema de investigación**

### **1.5.1. Problema general**

- ✚ ¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?

### **1.5.2. Problemas específicos**

- ✚ ¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?
- ✚ ¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de emociones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?
- ✚ ¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?

## **1.6. Formulación de los objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General**

- ✚ Evaluar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

- ✚ Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

- ✚ Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de emociones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.
- ✚ Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

## 1.7. Formulación de las hipótesis

### 1.7.1. Hipótesis General:

- ✚ **Hi:** El estrés laboral influye en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.
- ✚ **Ho:** El estrés laboral no influye en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### 1.7.2. Hipótesis Específicos:

- ✚ **Hi<sub>1</sub>:** El estrés laboral, influye en el patrón de actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.  
**Ho<sub>1</sub>:** El estrés laboral, no influye en el patrón de actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.
- ✚ **Hi<sub>2</sub>:** El estrés laboral, influye en el patrón de emociones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.  
**Ho<sub>2</sub>:** El estrés laboral, no influye en el patrón de emociones del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

✚ **Hi<sub>3</sub>**: El estrés laboral, influye en el patrón de comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

**Ho<sub>3</sub>**: El estrés laboral, no influye en el patrón de comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

## 1.8. Variables

✚ **Variable Independiente:** Estrés laboral

✚ **Dimensiones:**

- Situaciones
- Reacciones físicas
- Reacciones psicológicas
- Reacciones comportamentales
- Estrategias

✚ **Variable Dependiente:** Patrón de conducta

✚ **Dimensiones:**

- Actitudes
- Emociones
- Comportamiento

## 1.9. Operacionalización de variables

| Variable                      | Dimensión                   | Indicador  | Valor Final   | Escala                |
|-------------------------------|-----------------------------|--|---|-----------------------|
| <b>Variable independiente</b> |                             |  |   |                       |
| Estrés<br>laboral             | Situaciones                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sucesos vitales intensos y extraordinarios.</li> <li>▪ Sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad.</li> <li>▪ Sucesos de tensión crónica mantenida.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 0-39 nivel de estrés Bajo</li> <li>▪ 40-79 nivel de estrés Medio</li> <li>▪ 80-116 nivel de estrés Alto</li> </ul> | Ordinal<br>Politómica |
|                               | Reacciones físicas          | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trastornos en el sueño (insomnios o pesadillas)</li> <li>▪ Fatiga crónica (cansancio permanente)</li> <li>▪ Dolores de cabeza o migrañas.</li> <li>▪ Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.</li> <li>▪ Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.</li> <li>▪ Somnolencia o mayor necesidad de dormir.</li> </ul> |   |                       |
|                               | Reacciones psicológicas     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo).</li> <li>▪ Sentimientos de depresión y tristeza (decaído).</li> <li>▪ Ansiedad, angustia o desesperación.</li> <li>▪ Problemas de concentración.</li> <li>▪ Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad.</li> </ul>   |   |                       |
|                               | Reacciones comportamentales | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conflictos o tendencia para polemizar o discutir.</li> </ul>  |   |                       |



|                             |                |   |   |                    |
|-----------------------------|----------------|---|---|--------------------|
|                             |                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aislamiento de los demás.</li> <li>▪ Desgano para realizar labores administrativas.</li> <li>▪ Aumento o reducción del consumo de alimentos.</li> </ul>  |   |                    |
|                             | Estrategias    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias, ideas o sentimientos sin dañar a otros).</li> <li>▪ Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas.</li> <li>▪ Elogios a sí mismo.</li> <li>▪ La religiosidad (oraciones o asistencia a misa).</li> <li>▪ Búsqueda de información sobre la situación.</li> <li>▪ Ventilación y confidencias (Verbalización de la situación que preocupa).</li> </ul> |   |                    |
| <b>Variable dependiente</b> |                |   |   |                    |
| Patrón de conducta          | Actitudes      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actitud proactiva</li> <li>▪ Actitud reactiva</li> <li>▪ Actitud positiva</li> <li>▪ Actitud negativa</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 25-37 patrón de conducta (bueno)</li> <li>▪ 38-50 patrón de conducta (malo)</li> </ul> | Ordinal dicotómica |
|                             | Emociones      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Básicas</li> <li>▪ Secundarias</li> </ul>  |   |                    |
|                             | Comportamiento | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agresivo</li> <li>▪ Pasivo</li> <li>▪ Asertivo</li> </ul>  |   |                    |

### 1.10. Definición de términos operacionales

- ✚ **Estrés:** Cambios reversibles o irreversibles en el organismo, provocados por un desequilibrio entre las demandas de factores externos (tanto ambientales como psicológicos o sociales) y los recursos que provocan una disminución del rendimiento.
  
- ✚ **Estrés laboral:** Es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias. Según esta definición, se produciría estrés cuando el individuo percibe que las demandas del entorno superan a sus capacidades para afrontarlas y, además, valora esta situación como amenazante para su estabilidad.
  
- ✚ **Fatiga:** Disminución de la productividad, del rendimiento o de la capacidad a proseguir una tarea debida a un gasto energético físico o psicológico previo; conjunto de factores que afectan el rendimiento humano.
  
- ✚ **Situación:** Dependiendo del contexto en el cual empleemos la palabra situación, la misma podrá referir diversas cuestiones, relacionados a partir del estado de eventos, planteando encrucijadas, escenarios de dificultad o felicidad, o haciendo referencia a la economía personal o global de una empresa o del estado. De alguna manera, es el conector a partir del cual se expone lo que está pasando.
  
- ✚ **Estrategia:** Es un conjunto de acciones planificadas, que son diseñadas para facilitar la toma de decisiones y orientadas a alcanzar un determinado resultado.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### Internacionales

González, Mayra; en su trabajo de investigación: “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), Quetzaltenango, 2014. Concluyó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma (12).

Álvarez, Herly; en su trabajo de investigación: “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público”, La Morita, 2015. Concluyó que existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de -0,662. Se recomienda prevenir y manejar el estrés laboral, minimizar los factores psicosociales, promover actividades de concientización y recreación, revisar los procesos gerenciales de la institución. Existen niveles inadecuados como situaciones de riesgo inminente, con una relación determinante en la salud del trabajador, y están directamente relacionados con la organización,

el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y pueden generar efectos negativos considerables en la salud (física, psíquica o mental), en el absentismo y el rendimiento, de los trabajadores (13).

Isch, Ana y Lalama, María De Lourdes; en su trabajo de investigación: “Los patrones de comportamiento en las relaciones familiares y su relación con la violencia intrafamiliar, desde la perspectiva sistémica transgeneracional. (Estudio realizado a 30 mujeres de 18 a 40 años de edad que acuden a la “Casa de Refugio Matilde” del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, de junio a septiembre del año 2014)”, Quito, 2015. Concluyeron que el 56,7 % de la muestra se encontraron presentes de cuatro a seis de las categorías utilizadas, tomados para realizar el análisis en mención. En un 40 % de los casos se encontraron presentes de dos a tres categorías. De ahí, se concluye que la presencia de estas situaciones, denominadas lealtades, escasos niveles de diferenciación, alianzas, triangulaciones, entre otras, determina y promueve la repetición de patrones de conductas violentas en los casos estudiados. En el único caso en donde no se obtuvieron datos que podían ser interpretados como repetición de una transmisión o repetición de un patrón conductual, fue en aquel en donde no se pudo obtener información por parte de la entrevistada. Por tanto, se puede inferir que, a mayor profundidad de la entrevista, mayor posibilidad de evidenciar los conceptos en mención (14).

Alulema, María y Orbe, Gabriela; en su trabajo de investigación: “Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el personal médico e internos rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N°1 de la Fuerzas Armadas en el período de septiembre a diciembre de 2014”, Quito, 2015. Concluyeron que los internos rotativos mostraron mayor nivel de estrés laboral que los médicos (OR=2,011) al igual que mayor

puntaje de ansiedad y depresión (34.4 puntos). Además, se evidencio que las personas que presentaron estrés laboral tuvieron mayor puntaje de ansiedad y depresión (42.1 puntos); datos estadísticamente significativos. Este estudio muestra la necesidad de investigar más a fondo la carga emocional que tiene el personal médico y en formación y tomar en cuenta el trabajo diario al que está sometido y las condiciones en las que labora, para que presenten algún nivel de estrés. Si bien es cierto, las condiciones personales y familiares suelen alterar la percepción de estrés, el ambiente laboral mantiene un papel importante en el desenvolvimiento de las personas en el trabajo (15).

García, Jorge; en su trabajo de investigación: “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015”, Cuenca, 2016. Concluyó que el 14.58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ( $p < 0.05$ ); a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ( $p < 0.05$ ). Con las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo y relación laboral ( $p < 0.05$ ). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ( $p < 0.05$ ). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ( $p < 0.05$ ). Concluyendo que existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores (16).

#### Nivel nacional

Pelayza, Cinthya y Saavedra, Jimena en su trabajo de investigación: “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015”, Huancayo, 2015. Concluyeron que la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral, según la

correlación de spearman es de 0.735, lo cual indica que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL y respecto al nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable; siendo estos resultados motivo para que se tome medidas con respecto a este tema (17).

Quispe Sherlley; en su trabajo de investigación: “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, Lima, 2016. Concluyo que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significación de  $p < 0,00$ . El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%). En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento (18).

Ruiz, Italo y Vega Katherine; en su trabajo de investigación: “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”, Lima, 2016. Concluyeron que la variable estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de rango medio de la empresa Metalurgia, pero no de manera significativa. Se llegó a esta conclusión a través del análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos, que sirvieron para describir la relación entre ambas variables. Asimismo, la metodología estadística de ecuaciones estructurales obtuvo que existe una relación negativa entre la variable independiente (estrés laboral) y la variable dependiente (desempeño), siendo que a medida que aumentará en 1 el puntaje de estrés, el desempeño disminuirá en 0.08. Sin embargo, el

modelo no posee un buen ajuste, por lo que la relación entre las dos variables debe limitarse a una relación de causalidad parcial (19).

Chávez, Lizbeth; en su trabajo de investigación: “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”, Tacna, 2016. Concluyó que el factor que determina el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado con un 59,4%, generando la existencia del alto estrés laboral; por otro lado, el desempeño de los trabajadores indicó con un 78,1% perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral. El estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño (20).

Visitación, Magdalena; en su trabajo de investigación: “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”, Lima, 2017. Se concluyó que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación - 0,124,  $p=0,344$ ,  $p>0,05$ ), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y las satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio (21).

Sánchez, Katty; en su trabajo de investigación: “Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU – IGSS)”, Lima, 2017. Concluyó que la prevalencia de estrés laboral

en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU es alto, Otro resultado relevante fue que el estrés laboral fue muy parecido en los dos grupos ocupacionales: médicos y enfermeras. Los factores asociados al estrés laboral fueron: tiempo que labora en SAMU, número de atenciones por turno y edad del personal asistencial prehospitalario. La prevalencia de estrés laboral es 68% en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU. La mayor experiencia laboral, el menor número de atenciones por turno y el ser joven están asociados al estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU (22).

Muguruza, Julisa; en su trabajo de investigación: “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017”, Huacho, 2018. Concluyó que, según la hipótesis general, donde se obtiene una Sig. Asintótica (bilateral) de 0.022 la cual es menor que 0.05, por lo tanto, se acepta la Hipótesis alterna, donde el estrés influye en el clima organizacional con una correlación positiva media del 57.9 %, entre la variable estrés laboral y la variable clima organizacional. Una empresa con niveles de estrés puede ser deficiente en cuanto al clima laboral hace que decaiga ya que los colaboradores se sobrecargan tanto física como psicológicamente por las funciones o por los cambios generando como consecuencia no solo un desgaste en su salud sino también en la empresa en general como por ejemplo ineficiencia en el servicio que presta (23).

#### Nivel local

Ramos, Luis; en su trabajo de investigación: “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú”, Huánuco, 2017. Concluyó que el nivel de estrés en 32 (78,0%) de ellos presenta un nivel medio de estrés, y 09 (22,0%) de ellos presentan bajo nivel de estrés. El desempeño en 24 (58,5%) de ellos califican como excelente y 17 (41,5%) de ellos califican como regular desempeño. Mediante el estadístico de prueba Tau b de Kendall se estableció que no existe relación significativa entre



las variables nivel de estrés y desempeño laboral. El nivel de estrés de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de tres cuartos (78,0%) expresan nivel medio de Estrés. El nivel de Desempeño de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de la mitad (58,5%) es excelente (24).

## 2.2. Bases teóricas

**2.2.1. Estrés (25):** El termino estrés deriva del griego "stringere", que significa provocar tensión y, aunque el término y sus derivados han existido durante siglos, podemos situar los orígenes del concepto de estrés a mediados del siglo XIX. Sobre la definición de estrés han existido esencialmente tres enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías.

**a) Enfoque fisiológico:** Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, introduce en fisiología el concepto de estrés (1936), tomando este término desde su sentido físico, es decir, efectos de fuerzas ejercidas en todos los puntos del organismo. El estrés es un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente. Considera, por tanto. el estrés como una respuesta fisiológica generalizada y no específica a estímulos ambientales nocivos.

En 1946, Selye estableció el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos o estresores. La explicación del S.G.A. es la siguiente: Síndrome, porque denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes. General. Porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del

organismo. Y Adaptación a la estimulación de defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte.

Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no especifican son: alarma, resistencia y agotamiento.

✚ **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Al mismo tiempo se da una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración para focalizar y mantener la percepción del estímulo estresante. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

✚ **Fase de resistencia:** aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

✚ **Fase de agotamiento:** como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continuo o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, en

la cual se colapsa el sistema orgánico enfrentado al estrés. dando lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

- b) Enfoque "ingenieril":** Considera el estrés como una característica de los estímulos del entorno de las personas, concebido en términos de carga o nivel de demanda que se ejerce sobre el individuo por elementos nocivos de ese entorno. El estrés produce así una reacción de tensión en el individuo normalmente reversible. pero si estos elementos nocivos persisten pueden ser perjudiciales e irreversibles.

La crítica que se podría hacer a estos dos enfoques es que consideran la existencia del estrés como un concepto de estímulo-respuesta. Su limitación es no reconocer la importancia de las diferencias individuales en la experiencia del estrés y la respuesta al mismo. La persona es considerada como algo pasivo entre estímulo y respuesta.

- c) Enfoque psicológico:** El estrés no es solamente una dimensión del ambiente físico o psicosocial; no puede ser definido sólo en términos de carga de trabajo o de situaciones que se consideran estresantes. Ni tampoco se puede definir sólo en términos de respuesta, como la movilización fisiológica o la disfunción de la ejecución. El estrés es un estado cognitivo que reside en la percepción que tienen las personas de la adaptación a las demandas de su entorno de trabajo, y depende de la valoración cognitiva que las personas hacen de su situación. El estrés, por lo tanto, está en función no sólo de las demandas del entorno, sino de la percepción de los individuos de esas demandas y de su habilidad para adaptarse a ellas.


**2.2.2. Patrón de Conducta (26):** Para el psicólogo de orientación conductista, la psicología es la ciencia de la conducta. Esta definición tiene dos elementos importantes. En primer lugar, indica cuál es el objeto de estudio de la psicología: la conducta. En segundo término, establece que el procedimiento elegido para estudiarla es el método científico.

La ciencia, en general, se propone explicar, predecir y eventualmente controlar los fenómenos. La meteorología, por ejemplo, procura explicar por qué se producen los cambios climáticos y predecir las condiciones del tiempo. Del mismo modo, el propósito de la psicología consiste en explicar, predecir y modificar el comportamiento del hombre (Malot y García, 1986). Los objetivos que acabamos de enunciar pueden ponerse en evidencia analizando un ejemplo sencillo. Consideremos la conducta de un estudiante de pedir la palabra en clase para formular preguntas o hacer comentarios. Nuestra primera tarea consistirá en explicar por qué ocurre dicho comportamiento, identificando los factores que aumentan la probabilidad de que intervenga en clase y aquellos que inhiben su conducta.

Este proceso no es sencillo y requiere un análisis exhaustivo del comportamiento del sujeto incluyendo sus pensamientos y expectativas, las circunstancias ambientales que preceden a la conducta y las probables consecuencias de la misma. Como resultado de este análisis, formulamos una hipótesis acerca de los factores que están manteniendo o inhibiendo el comportamiento del estudiante. Si nuestra hipótesis es correcta, podremos predecir con cierto grado de certeza en cuáles situaciones es más probable que pida la palabra. Decimos que una conducta es más probable en determinada situación, cuando su frecuencia es mayor en esa situación que en

otra considerada. El valor predictivo de una hipótesis es muy importante en el análisis experimental de la conducta. Al igual que en otras ciencias, cuando los hechos contradicen a las hipótesis son éstas las que deben revisarse. Aquí el hecho estudiado es la conducta, y las hipótesis explicativas deben ser eficaces para predecir y eventualmente modificar el comportamiento del sujeto. Si por ejemplo el estudiante desea incrementar la frecuencia de sus intervenciones, debemos ser capaces de ayudarlo a cambiar su conducta alterando los factores que hemos postulado como causales.

La premisa básica de la cual partimos es que la conducta de los organismos no ocurre al azar, sino que obedece a ciertas leyes. La conducta de intervenir en clase, por ejemplo, no ocurre "porque sí". Depende de la situación actual en que se encuentra el estudiante -si tiene o no dudas sobre el tema tratado, si el profesor permite o no preguntas, etc.- y de su historia personal, por ejemplo, los temores e inseguridades que ha desarrollado en relación a hablar en público. El análisis experimental de la conducta ha permitido identificar muchas leyes generales del comportamiento, tales como el condicionamiento clásico, el condicionamiento operante o la imitación de modelos. Estas leyes explican bajo qué condiciones es probable que un sujeto emita determinada respuesta. Aplicando estos principios generales a un caso particular como el de nuestro ejemplo, es posible identificar las causas específicas del comportamiento y eventualmente modificarlo.

 **Conducta:** ¿qué entendemos exactamente por conducta? Es probable que el lector se sienta inclinado a responder citando ejemplos de la vida cotidiana: caminar, correr, hablar, escribir, "hacer cosas" en general. En pocas palabras, cuando hablamos de

conducta o comportamiento en el lenguaje habitual, nos referimos a la acción voluntaria y visible de un ser vivo. En psicología conductista, sin embargo, el término tiene un alcance mucho mayor. Hablamos aquí de conducta para referirnos a toda actividad desarrollada por un organismo vivo. De hecho, incluye "todos y cada uno de los cambios que pueden ocurrir en un organismo o en cualquier parte de él" (Wolpe, 1958). Los comportamientos pueden ser evidentes para el observador, como los que acabamos de mencionar.

Podemos constatar que un individuo camina, habla o escribe utilizando simplemente nuestros sentidos, por ejemplo, la vista o el oído. Además, estas conductas son intencionales: persiguen un fin, y el sujeto las experimenta como voluntarias. Otro grupo de comportamientos incluye las respuestas reflejas o automáticas del organismo frente a ciertos estímulos o situaciones. Si un auto frena bruscamente cerca de nosotros -estímulo reaccionamos con una descarga de adrenalina y una aceleración de los latidos cardíacos -respuestas-. Aunque no es posible observar directamente estas respuestas, pueden ponerse de manifiesto utilizando los medios apropiados. Un estetoscopio permite apreciar la existencia de taquicardia, y los estudios de laboratorio pueden confirmar la liberación de adrenalina en el torrente sanguíneo.

✚ **Conductas Privadas:** La característica común de los fenómenos que estamos describiendo es que se trata de cambios que tienen lugar en el organismo. Dichos cambios ocurren en forma refleja ante ciertos estímulos -como la taquicardia ante el "frenazo" de un automóvil- o se emiten con una finalidad -como la conducta de hablar en clase-. Sin embargo, no todos los cambios que

ocurren en el organismo son públicamente observables o pasibles de ser identificados con instrumentos especiales. Los pensamientos y las emociones sólo son percibidos directamente por la persona que los experimenta. A pesar de ello, constituyen cambios en el organismo -reflejos o intencionales- y por eso se los considera conductas. En términos generales, llamamos conductas privadas o encubiertas a fenómenos tales como los pensamientos, ideas, expectativas, afectos y emociones cuya ocurrencia no puede ser comprobada directamente por un observador. Se accede a ellas en forma indirecta, a través de la verbalización del sujeto que las experimenta o por el efecto que tienen sobre la conducta observable.

Podemos constatar que una persona siente miedo porque nos trasmite verbalmente su vivencia, o deducirlo a partir de sus conductas visibles: sobresalto, temblor, palidez, etc. Para que el estudio de las conductas privadas no caiga en un plano especulativo, es necesario relacionarlas siempre con fenómenos objetivos. Aunque es difícil establecer con precisión lo que un sujeto piensa o siente, podemos valorar el efecto de sus emociones, ideas y creencias sobre la conducta manifiesta. De hecho, las verbalizaciones internas -lo que el sujeto se dice a sí mismo- o las imágenes que evoca en una situación determinada, permiten explicar muchas veces sus reacciones visibles.

Si interrogamos al estudiante de nuestro ejemplo a efectos de analizar en detalle su comportamiento, podemos descubrir que al proponerse hablar en clase se dice a sí mismo: "si pregunto algo obvio se van a reír de mí; haré el ridículo y creerán que no soy capaz de entender nada". También puede imaginar a sus compañeros burlándose o riéndose de él, evocando

dichas escenas como en una película. Estas conductas privadas pueden explicar sus inhibiciones o vacilaciones al proponerse hablar en público. La conducta que llamamos pensar consiste generalmente en diálogos internos de esa naturaleza. Pensamos verbalmente, hablando con nosotros mismos, aunque más rápido de lo que lo hacemos en voz alta. También evocamos imágenes, como cuando dejamos "vagar la imaginación" y soñamos despiertos. Podemos evocar incluso olores o sensaciones táctiles. En todos los casos se trata de respuestas privadas a estímulos, en forma refleja - automática- o emitidas con un propósito. Uno de los fenómenos privados que cuesta reconocer como conducta es el acto de ver. Lo que llamamos "ver" es normalmente una respuesta refleja a ciertos estímulos externos al organismo. La presencia de un árbol en el campo visual del sujeto suscita en el mismo un impulso nervioso que se transmite por determinadas vías a los centros cerebrales responsables de la visión.

✚ **Estímulos y Respuestas:** La conducta, aun la habitual, no ocurre en cualquier momento sino en determinadas circunstancias. Una persona puede reaccionar con pánico cada vez que su auto se detiene en un "embotellamiento", cuando viaja en ómnibus o cuando se sienta en el centro de una fila - por ejemplo, en el cine o el teatro-. Tales circunstancias se consideran estímulos para la respuesta de miedo. El hecho de tomar en cuenta las situaciones en que ocurre el comportamiento, permite comprenderlo mejor que si se lo considera en forma aislada. Con frecuencia se descubre un factor común en los distintos estímulos que desencadenan la respuesta. En el caso anterior, parece que el miedo surge cuando el sujeto se encuentra en un lugar de donde no puede salir rápidamente en caso de



experimentar un ataque de pánico. A partir de allí, es posible seguir investigando cómo se producen los ataques.

Al tomar en cuenta los estímulos, no suponemos que la conducta ocurre siempre que el sujeto se encuentra en esas situaciones. Nos limitamos a consignar en qué circunstancias la respuesta es más probable, con objeto de enriquecer nuestro análisis. Tampoco suponemos que los estímulos siempre son externos al organismo: una idea o una sensación física, por ejemplo, son fenómenos internos que pueden generar futuras respuestas. Por último, estímulos y respuestas se encadenan continuamente, dando lugar a los complejos comportamientos humanos. Así, el encontrarse en un lugar atestado puede suscitar el pensamiento "me va a dar un ataque de pánico", el cual desencadena respuestas fisiológicas como taquicardia, transpiración y temblor. Estas respuestas suscitan nuevos pensamientos -"ya me estoy poniendo nervioso"-, los cuales determinan la huida o el alejamiento de la situación temida.

## **2.3. Bases conceptuales**

### **3.2.1. Estrés (27):**

Desde una perspectiva integradora el estrés se podría definir como la "respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés.

✚ **Respuesta de estrés:** La adaptación de las personas depende del mantenimiento de un equilibrio dinámico muy complejo, llamado homeostasis. El organismo reacciona ante las situaciones estresantes poniendo en marcha un conjunto de respuestas adaptativas. cuyo fin es restablecer la homeostasis. Para ello, utiliza un extraordinario repertorio de reacciones fisiológicas (aumento de la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea, aumento de la respiración, tensión muscular, aumento de la transpiración, secreción de glúcidos y lípidos al torrente sanguíneo, digestión más lenta, etc.), mentales (percepción y evaluación de la situación y toma de decisiones) y de conducta (enfrentamiento, huida o pasividad).

La respuesta de estrés constituye una alerta física y mental, preparando a todo el organismo para una acción potencialmente necesaria. La exposición prolongada a situaciones estresantes y la desadaptación que éstas producen en el organismo van a tener como consecuencia más importante la aparición de determinadas enfermedades.

✚ **Estresores:** Como antes se ha comentado, el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor, sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores. Sin embargo, se puede afirmar que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

Todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés

presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

**1. Estresores del ambiente físico:**


- ❖ Iluminación
- ❖ Ruido
- ❖ Temperatura
- ❖ Ambientes contaminados

**2. Estresores relativos al contenido de la tarea:**

- ❖ Carga mental
- ❖ Control sobre la tarea

**3. Estresores relativos a la organización:**

- ❖ Conflicto y ambigüedad del rol
- ❖ Jornada de trabajo
- ❖ Relaciones interpersonales
- ❖ Promoción y desarrollo de la carrera profesional

 **Características individuales:** Las diferencias individuales juegan un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado (con sus características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

Por tanto, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con sus circunstancias

ambientales. Es por ello necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral.

Algunas de las características individuales más importantes implicadas en el proceso de estrés serían:

- ❖ Los patrones de conducta específicos
- ❖ El locus de control
- ❖ Neuroticismo / Ansiedad
- ❖ Introversión I Extroversión

### **3.2.2. Consecuencias del estrés laboral:**

Es obvio que muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan.

Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación.

Este tipo de padecimiento puede afectar al corazón, los vasos sanguíneos y el riñón, e incluye ciertos tipos de artritis y afecciones de la piel.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización y en casos extremos suicidio inclusive las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad

para concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo, en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad.

El sabotaje, el absentismo y la rotación reflejan a menudo estrés ocasionado por la insatisfacción; y un sinnúmero de variables pueden contribuir, aunque sea indirectamente a los costos del estrés.

Pero, como se ha dicho anteriormente, el individuo es una unidad inseparable y es por esto por lo que los síntomas que surgen como consecuencia de estrés raramente aparecen de forma aislada; por regla general aparecen conjuntamente.

El mecanismo implicado en el desarrollo de un trastorno psicofisiológico asociado al estrés es principalmente el desgaste excesivo de uno o varios órganos que son activados de forma muy intensa y duradera no pudiéndose recuperar de este desgaste. Las características físicas del organismo, su estado de salud y factores de predisposición determinarán la aparición pronta o tardía del problema.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras., la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios.

Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas.

A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance.

- ✚ **Consecuencias físicas:** La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un, cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello.

Alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes.

**a) Trastornos Gastrointestinales:**

- Úlcera péptica
- Dispepsia funcional
- Intestino irritable
- Colitis ulcerosas
- Aerofagia
- Digestiones lentas

**b) Trastornos Cardiovasculares**

- Hipertensión Arterial
- Enfermedades coronarias:
  - ✓ angina de pecho
  - ✓ infarto de miocardio
- Arritmias cardíacas

**c) Trastornos Respiratorios**

- Asma bronquial
- Hiperventilación
- Disnea
- Sensación de opresión en la caja torácica

**d) Trastornos Endocrinos**

- Hipoglucemia
- Diabetes
- Hipertiroidismo
- Hipotiroidismo
- Síndrome de Cushing

**e) Trastornos Sexuales**

- Impotencia
- Eyaculación precoz
- Vaginismo
- Coito doloroso
- Alteraciones de la libido

**f) Trastornos Dermatológicos**

- Prurito
- Dermatitis atípica
- Sudoración excesiva
- Alopecia
- Tricotilomanía

**g) Trastornos Musculares**

- Tics. calambres y contracturas
- Rigidez
- Dolores musculares
- Alteraciones en los reflejos musculares:
  - ✓ Hiperreflexia
  - ✓ Hiporreflexia

**h) Otros**

- Cefaleas
- Dolor crónico
- Insomnio
- Trastornos inmunológicos:
  - ✓ Gripe
  - ✓ Herpes
  - ✓ Etc ...
- Falta de apetito
- Artritis reumatoide

✚ **Consecuencias psicológicas:** Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del sistema nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es

el órgano rector de aquéllas. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés estarían:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol. tabaco ...

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:


- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo



- Imprecisión al hablar
- Precipitación a la hora de actuar
- Explosiones emocionales
- Voz entrecortada
- Comer excesivamente
- Falta de apetito
- Conductas impulsivas
- Risa nerviosa
- Bostezos frecuentes.

Además, todos estos efectos deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

En definitiva, el estrés negativo es perjudicial para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal.

 **Consecuencias para la empresa:** Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación, de logística y de personal. El estrés, por consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.

Son muchas las evidencias empíricas que demuestran el enorme coste humano y económico que el estrés se cobra, cada año, dentro del mundo laboral: Entre

el 5 y el 10% de la población trabajadora padece trastornos graves debido a factores psicosociales nocivos (O.M.S. 1984).

Los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, accidentes, suicidios, muertes) representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.

Realmente, hablar del coste en cifras que todo esto supone a la empresa es muy difícil de determinar. Lo que sí es cierto es que un tanto por ciento muy alto de absentismo es causado por problemas relacionados directamente con el estrés. Incluso trabajadores en puestos de trabajo que sufren mucha rotación (en el sentido de que continuamente estén solicitando cambios horizontales de puesto de trabajo) probablemente estén indicando que están sometidos a un alto nivel de presión.

Otra circunstancia en este mismo sentido es el bajo rendimiento de muchos trabajadores, lo cual, en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que está interfiriendo en su actividad. Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios

El modo como se controla el estrés en las organizaciones empresariales ejerce una influencia directa sobre la calidad de las ideas y el rendimiento. Además. Está estrechamente unido a la salud mental y física de los trabajadores que constituyen el recurso más valioso de la empresa.

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal. El entusiasmo, la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación. Proporcionando un estrés positivo.

Si los niveles de estrés se elevan demasiado, la empresa tiende a operar con un estrés negativo, con todas las consecuencias que ello conlleva, como errores de juicio, baja productividad y creatividad, escasa comunicación, falta de espíritu de equipo, relaciones humanas tensas, alto grado de cambio de empleo y absentismo, acarreando un alto coste financiero y humano para la empresa.

De particular importancia a la hora de establecer programas y evaluar el estrés es la identificación de signos o señales para que el empresario se plantee la existencia de una problemática de estrés e insatisfacción en la organización. Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones estarían:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo

- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas en los clientes
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Falta de orden y limpieza
- Aumento del absentismo
- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento de quejas al servicio médico
- Aumento en el consumo de tabaco, alcohol y medicamentos

### **3.2.3. Prevención del estrés:**

La Directiva Marco de la U.E. en materia de salud y seguridad obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos. En ella se afirma, entre otras cosas, que el empresario "deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo (...) con arreglo a los siguientes principios generales de prevención: evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatir los riesgos en su origen, adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como en la elección de los equipos de trabajo y los métodos de trabajo y producción, con miras, en particular, a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos de los mismos en la salud".

Junto a esta legislación de rango comunitario, los Estados miembros han adoptado disposiciones de ámbito nacional.

Al igual que las causas del estrés son múltiples, no existe para reducir el estrés una única medida preventiva; sin embargo, se ha de contar con la elaboración de estrategias dirigidas a la situación de trabajo y a la persona:

- Eliminar o modificar la situación productora de estrés

- Adaptar el trabajo a la persona.
- Vigilancia de la salud.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE. UU. (N.I.O.S.H.), basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- **Horario de trabajo:** diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.
- **Participación/control:** dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo.
- **Carga de trabajo:** comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.
- **Contenido:** diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo. Sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.
- **Papeles:** definir claramente los papeles y responsabilidades en el trabajo.
- **Entorno social:** crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.
- **Futuro:** evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para controlar los factores de riesgo psicosocial.

- Controlar los cambios en la situación de trabajo, en la salud de los trabajadores y en su interrelación.
- Aumentar la sensibilización. informar, preparar y educar,
- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

Para prevenir el estrés se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño. Teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención a nivel de la organización; la intervención de tipo clínico a nivel individual, de reducción del estrés o sus consecuencias, puede ser útil en algunos casos, pero no siempre es la solución más eficaz y adecuada para prevenirlo.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo y mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Es necesaria una estrategia integrada de promoción de la salud teniendo por objeto responder a las necesidades de los trabajadores y por tanto de la organización en la que éstos se encuentran inmersos.

El estrés negativo no es de ninguna utilidad y no comporta ninguna ventaja. De ahí que toda estrategia global de salud en el medio de trabajo debe tender a reducirlo.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores de este en la vigilancia de la salud laboral.

Un aspecto importante a tener en cuenta es que la inversión en prevención del estrés es mínima en comparación con el ahorro de costes y fuente de ingresos que todo esto supone, situándose la empresa en una posición ventajosa frente a la competencia.

#### **3.2.4. Patrón de conducta (28):**

Si lo definiésemos de manera simplista, diríamos que es un tipo de conducta que nos sirve de modelo. El psicólogo Burrhus Frederic Skinner, dijo en su libro "Science And Human Behavior New impression" (1965), que los patrones de conducta corresponden a normas específicas, que son guías que orientan la respuesta u acción ante situaciones o circunstancias específicas. Los vamos adquiriendo mediante el aprendizaje, bien por lo que observamos en nuestro entorno más cercano, o por experimentación propia ante los problemas de la vida.

Si dichos patrones nos han funcionado ante una circunstancia determinada, es normal que tendamos a repetirlos, aunque no siempre sea recomendable.

Por ejemplo, una persona con una fobia ha aprendido a rehurla para no sufrir y así obtener un alivio inmediato.

Repetirá este patrón todas las veces que se aparezca el problema, porque es lo que le funciona para sentirse mejor más rápidamente. A la larga, es un comportamiento que afectará negativamente al individuo ya que le incapacita para superar sus miedos. Según Freud, solemos repetir patrones de conducta de dos maneras: usando patrones positivos (fuerza de vida) y patrones negativos (fuerza de muerte). Los primeros nos ayudan a reafirmarnos en la vida, mientras que los segundos nos llevarían a la autodestrucción.

### **¿Se pueden cambiar los patrones de conducta?**

Podríamos definir la personalidad, simplificando mucho, como el conjunto de sentimientos, pensamientos y actitudes de cada cual, modulados por los patrones de conducta. La personalidad es algo único, pero no inmodificable. Hay patrones que pueden ser cambiados con el objetivo de mejorar la vida del individuo.

Muchos de nosotros repetimos hasta la saciedad conductas negativas o destructivas, que nos producen sentimientos de frustración y tristeza. Como dijimos al principio, parece que siempre nos engañen los amigos, tengamos la mala suerte de ser ninguneados en el trabajo o fracasamos en el amor por mucho que nos esforcemos. Sin duda, a lo largo de la vida nos encontraremos con indeseables que nos estafen emocionalmente, pero cuando se repite el mismo resultado una y otra vez, el problema puede que sea nuestro.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. **Ámbito**

La Universidad Nacional Hermilio Valdizán, se encuentra ubicado en Av. Universitaria Nro. 601-607 Cayhuayna - Pillco Marca – Huánuco, consta de 14 facultades que albergan 21 escuelas profesionales. Dichas especialidades pertenecen al campo del conocimiento del derecho, las ciencias, la ingeniería y la arquitectura. Actualmente, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán tiene una moderna infraestructura en la Ciudad Universitaria de Cayhuayna, que la pone a la altura de las mejores universidades de Latinoamérica. En sus claustros se brinda una educación de calidad que contribuye con el desarrollo de la Región Huánuco y del país a través de la formación académico profesional, la investigación, la proyección social y la extensión universitaria, y los estudios de Posgrado.

#### 3.2. **Población Muestral**

La Población Muestral estuvo conformada por 40 administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, que laboraron durante los meses de mayo a agosto del año 2019. La población muestral fue Accesible.

##### **Tipo de muestreo**

El muestreo que se utilizó fue de tipo no probabilístico por conveniencia, debido a que se consideraron los criterios de inclusión y criterios de exclusión.

##### **Criterios de Inclusión:**

✚ Trabajadores administrativos de la UNHEVAL, que laboraron durante los meses de mayo a julio del año 2019.

- ✚ Trabajadores administrativos de la UNHEVAL, que voluntariamente firmaron el consentimiento informado para participar del presente trabajo de investigación.

#### **Criterios de Exclusión:**

- ✚ Trabajadores administrativos de la UNHEVAL, que no laboraron durante los meses de mayo a julio del año 2019.
- ✚ Trabajadores administrativos de la UNHEVAL, que no firmaron el consentimiento informado de forma voluntaria.

### **3.3. Nivel y tipo de estudio**

#### **3.3.1. Nivel de investigación:**

Explicativo, porque se explicó la influencia que existe entre dos variables que constituyen causa y efecto; el cual nos permitió identificar por qué ocurre el fenómeno; siendo medible la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta de los trabajadores administrativos de la UNHEVAL (29).

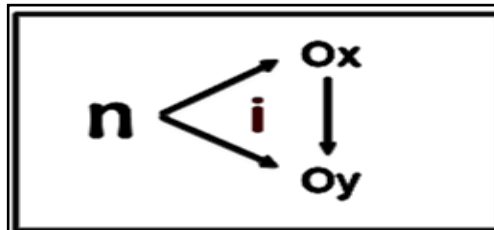
#### **3.3.2. Tipo de investigación:**

- Según el tiempo de Estudio:
  - Prospectivo, porque los datos fueron recolectados de una fuente primaria.
- Según participación del investigador:
  - Observacional, porque no se manipularon ninguna de las variables de estudio, sino fueron observados tal como sucedan.
- Según la cantidad de medición de las Variables:
  - Transversal, porque el instrumento se aplicó en un solo momento y las variables fueron medidas solo una vez.
- Según la cantidad de Variables a estudiar:

- Analítico, porque son dos el número de variables a estudiar, variable dependiente y la variable independiente; Estrés laboral y patrón de conducta.

### 3.4. Diseño de investigación

El presente estudio de investigación fue un estudio de tipo Explicativo, cuyo diseño que se utilizó para la investigación corresponde al siguiente esquema (29):



**Donde:**

**n:** Personal administrativo de la UNHEVAL.

**Ox:** Estrés laboral

**Oy:** Patrón de conducta

**i:** Influencia unidireccional de la variable de estudio

### 3.5. Técnicas e instrumentos

#### Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de los datos fue la Encuesta.

#### Instrumentos

El primer instrumento que se utilizó para medir el estrés laboral fue el cuestionario, de Likert, del Lcdo. Arturo Barraza Macías, que fue adaptado a nuestra investigación. Los 3 niveles de estrés (Alto, medio y Bajo) proporcionan una estimación del grado de estrés en que considera la persona que los acontecimientos de su vida están desbordando sus capacidades en los últimos meses, constó de cinco

dimensiones (situaciones, reacciones físicas, reacciones psicológicas, reacciones comportamentales y estrategias), con sus respectivos indicadores. Teniendo como valor final lo siguiente:

|   |               |    |
|---|---------------|----|
| ✚ | Nunca         | =0 |
| ✚ | Rara vez      | =1 |
| ✚ | Algunas veces | =2 |
| ✚ | Casi siempre  | =3 |
| ✚ | Siempre       | =4 |

De los cuales, su escala valorativa para el análisis de datos fue la siguiente:

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| ✚ | 0-39 nivel de estrés Bajo   |
| ✚ | 40-79 nivel de estrés Medio |
| ✚ | 80-116 nivel de estrés Alto |

El segundo instrumento que se utilizó para medir el patrón de conducta fue el cuestionario creado por los egresados de la escuela de ciencias sociales, de la Universidad de el Salvador, que fue adaptado a nuestra investigación. constó de tres dimensiones (actitudes, emociones y comportamiento), con sus respectivos indicadores. Teniendo como valor final lo siguiente:

|   |               |    |
|---|---------------|----|
| ✚ | Nunca         | =0 |
| ✚ | Rara vez      | =1 |
| ✚ | Algunas veces | =2 |
| ✚ | Casi siempre  | =3 |
| ✚ | Siempre       | =4 |

De los cuales, su escala valorativa para el análisis de datos fue la siguiente:

|   |                                  |
|---|----------------------------------|
| ✚ | 25-37 patrón de conducta (bueno) |
| ✚ | 38-50 patrón de conducta (malo)  |

### 3.6. Validación y confiabilidad del instrumento

#### Validez

Los dos instrumentos fueron validados por especialistas que vienen desarrollándose en el área. Cada experto validó los dos instrumentos, teniendo como indicadores la relevancia, coherencia, suficiencia y claridad de cada ítem; determinando un promedio del 95% como resultado final; considerándose válidos. Siendo: Mg. Elsa Flores Palacios, Mg. Armando Isidro Céspedes, Dr. Pio Trujillo Atapoma, Dra. Nancy Elizabeth Castañeda Eugenio y Lic. Raúl Jhonatan Modesto Tupa.

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto en otra muestra similar de estudio, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido.

Los instrumentos de la presente investigación tuvieron como respuesta para cada ítem cinco opciones, considerándose politómica; por esta razón se escogió la prueba estadística Alfa de Cronbach para estimar la consistencia interna de los instrumentos. El coeficiente Alfa de Cronbach arrojó para el primer cuestionario un valor de 0,915 y para el segundo cuestionario un valor de 0,901; esto nos indica que, los instrumentos utilizados son confiables y fiables para el presente estudio.

### **3.7. Procedimiento**

De acuerdo con los resultados de la prueba piloto y las limitaciones durante su aplicación se modificó las preguntas necesarias.

La recolección de datos se realizó de la siguiente manera:

- ✚ En primer lugar, se efectuó la validación externa de los instrumentos (juicio de expertos), posteriormente se aplicó la prueba piloto en una muestra semejante a la del estudio.

- ✚ Luego se realizó el cálculo de la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, con un nivel de significancia de 95%.
- ✚ Se solicitó el consentimiento informado a la muestra de estudio para poder recolectar información mediante los instrumentos.
- ✚ Se aplicó los dos instrumentos en un mismo tiempo a los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- ✚ Se procedió a clasificar y tabular los datos obtenidos, de acuerdo con las normas estadísticas para su efecto.
- ✚ Se realizó la prueba de hipótesis a través de correlación de la prueba estadística paramétrica Chi cuadrado. Análisis de interpretación de resultados.
- ✚ Y finalmente, se elaboró el informe de investigación para su presentación final.

### **3.8. Aspectos éticos**

Para poder aplicar el instrumento a la muestra de estudio; en el cual se tuvo en cuenta las consideraciones éticas, respetando plenamente la confidencialidad de la información recolectada de la muestra de estudio garantizando el resguardo de la información (30).

El presente estudio cumplió en informar la finalidad de la investigación, para que de manera voluntaria firmen el consentimiento informado para participar en la investigación; la aplicación del instrumento y recolección de datos no implicó ningún riesgo a los participantes; porque todos los datos fueron utilizados con fines de investigación. De esta manera, se aplicó los cuatro principios bioéticos en la investigación, No maleficencia, Beneficencia, Autonomía y Justicia.

### **3.9. Tabulación**

Para el análisis de los datos, se emplearon las frecuencias absolutas, en cual se observaron los valores de las variables que se obtuvieron después de realizar la tabulación de datos. El tratamiento estadístico de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS. Versión 23, Microsoft Word y Excel.

El análisis descriptivo se presentó en tablas de frecuencia y bivariadas, con sus respectivas figuras e interpretación. Además, para el análisis inferencial se aplicó la prueba de  $\chi^2$ , debido a que la Escala Valorativa de las variables fue ordinal, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 95% y un P valor menor de 0.05.

## CAPÍTULO IV

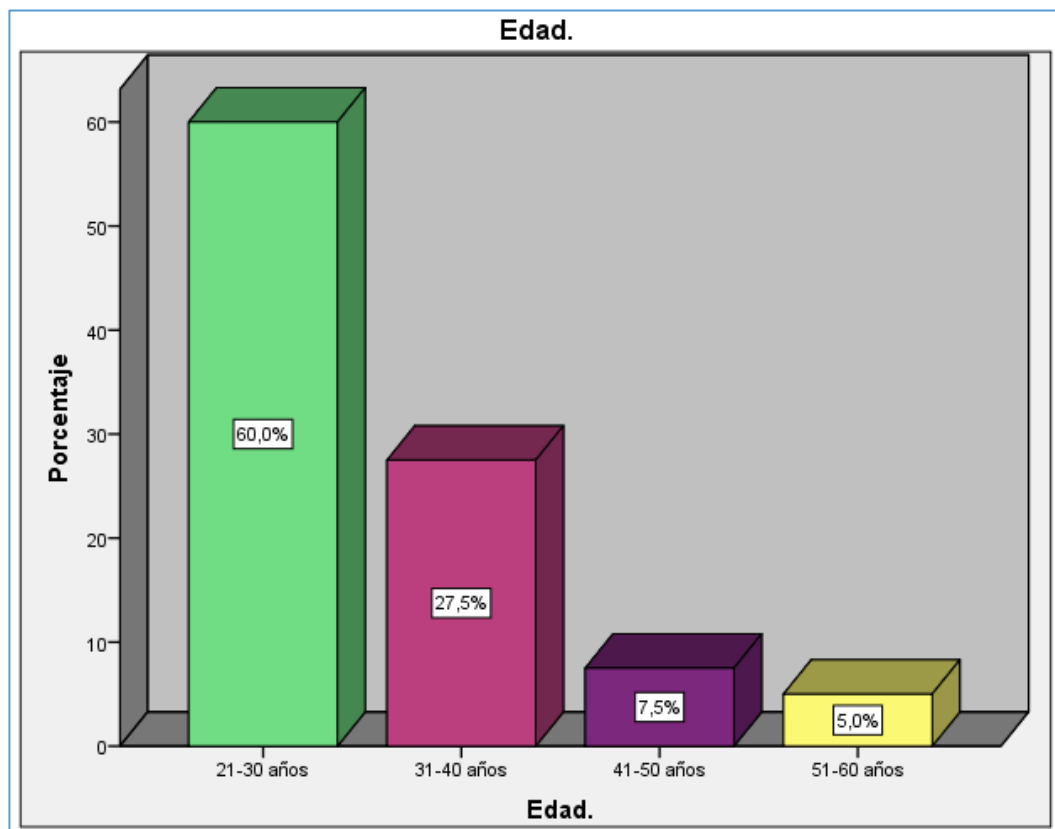
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 01.** Edad del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Edad       | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| 21-30 años | 24         | 60,0%      |
| 31-40 años | 11         | 27,5%      |
| 41-50 años | 3          | 7,5%       |
| 51-60 años | 2          | 5,0%       |
| Total      | 40         | 100,0%     |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 01.** Diagrama de Barras de la Edad del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

#### Análisis

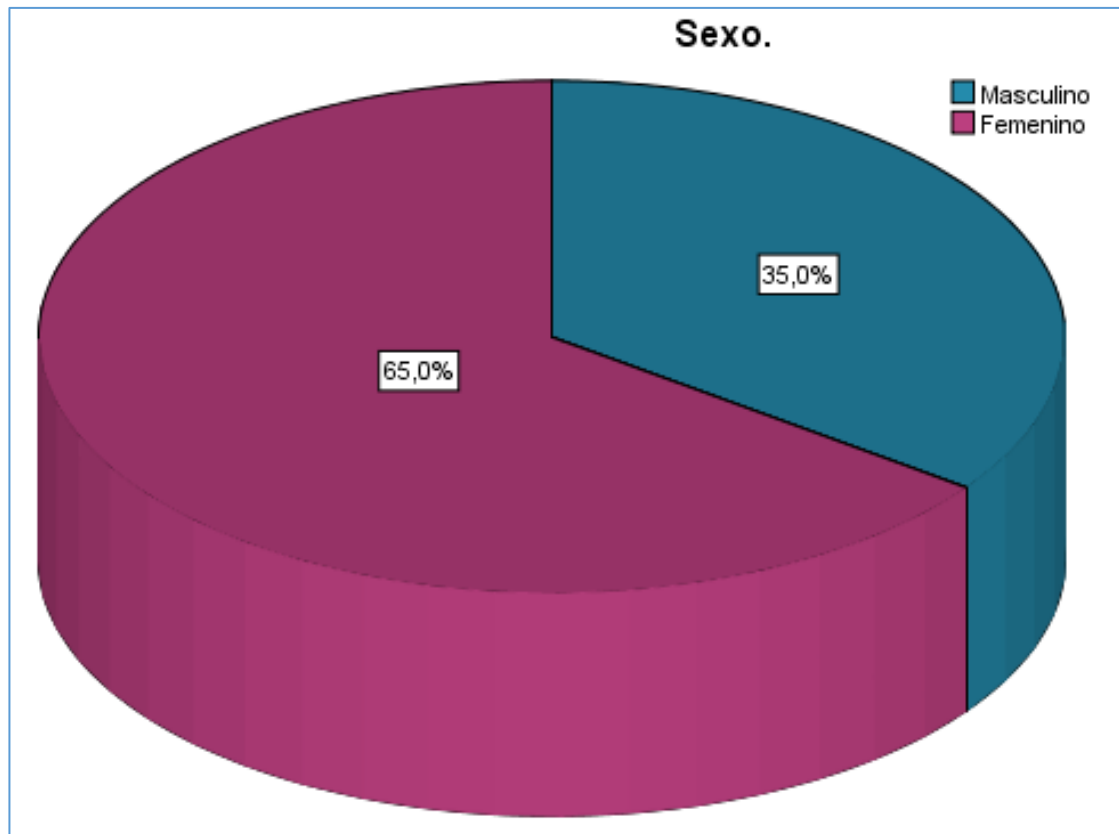
Se aprecia que, el 60,0% tienen entre los 21 a 30 años de edad; el 27,5% tienen entre los 31 a 40 años; el 7,5% tiene entre los 41 a 50 años y sólo un 5,0% tiene 51 a 60 años de edad.



**Tabla 02.** Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Sexo      | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------|------------|------------|
| Masculino | 14         | 35,0%      |
| Femenino  | 26         | 65,0%      |
| Total     | 40         | 100,0%     |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 02.** Diagrama de Sectores del Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

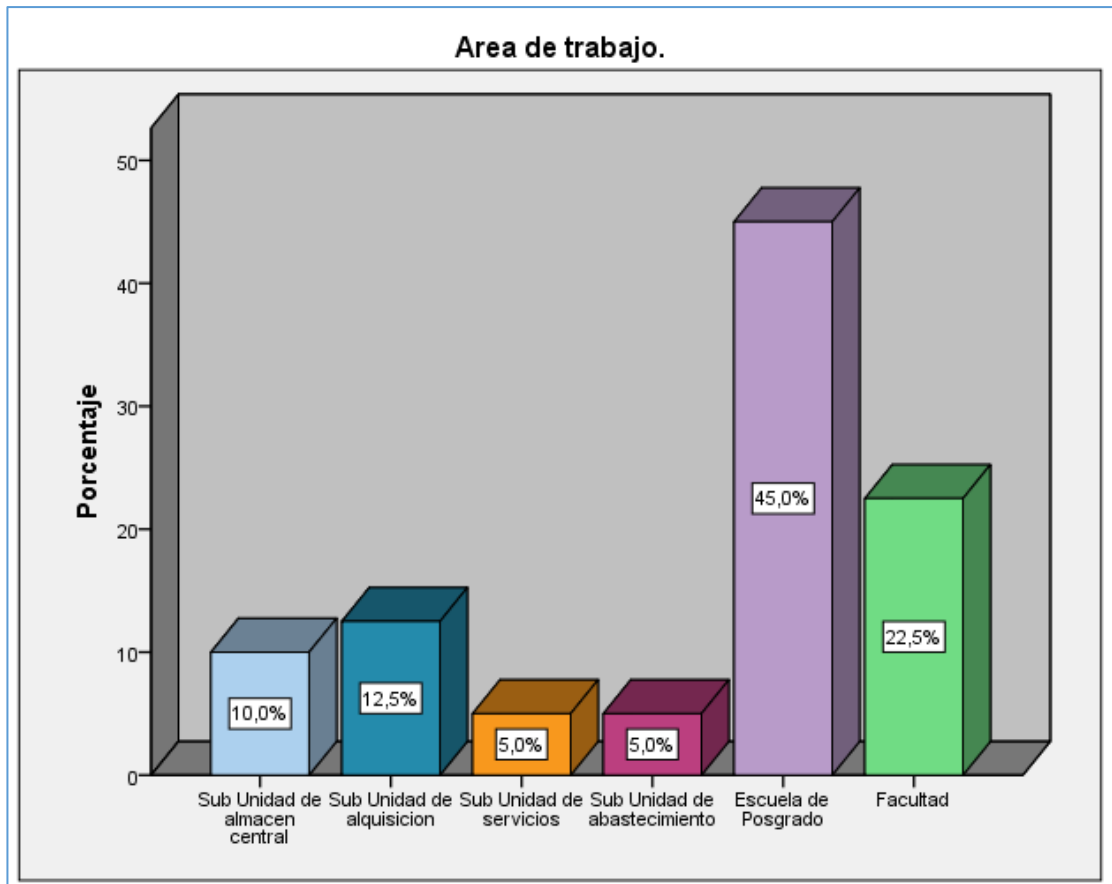
### Análisis

Se aprecia que, el 65,0% del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán son de género femenino y el 35,0% son de género masculino.

**Tabla 03.** Área de Trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Área de Trabajo               | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------------|------------|------------|
| Sub Unidad de almacén central | 4          | 10,0%      |
| Sub Unidad de adquisición     | 5          | 12,5%      |
| Sub Unidad de servicios       | 2          | 5,0%       |
| Sub Unidad de abastecimiento  | 2          | 5,0%       |
| Escuela de Posgrado           | 18         | 45,0%      |
| Facultad                      | 9          | 22,5%      |
| Total                         | 40         | 100,0%     |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 03.** Diagrama de Barras del Área de Trabajo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

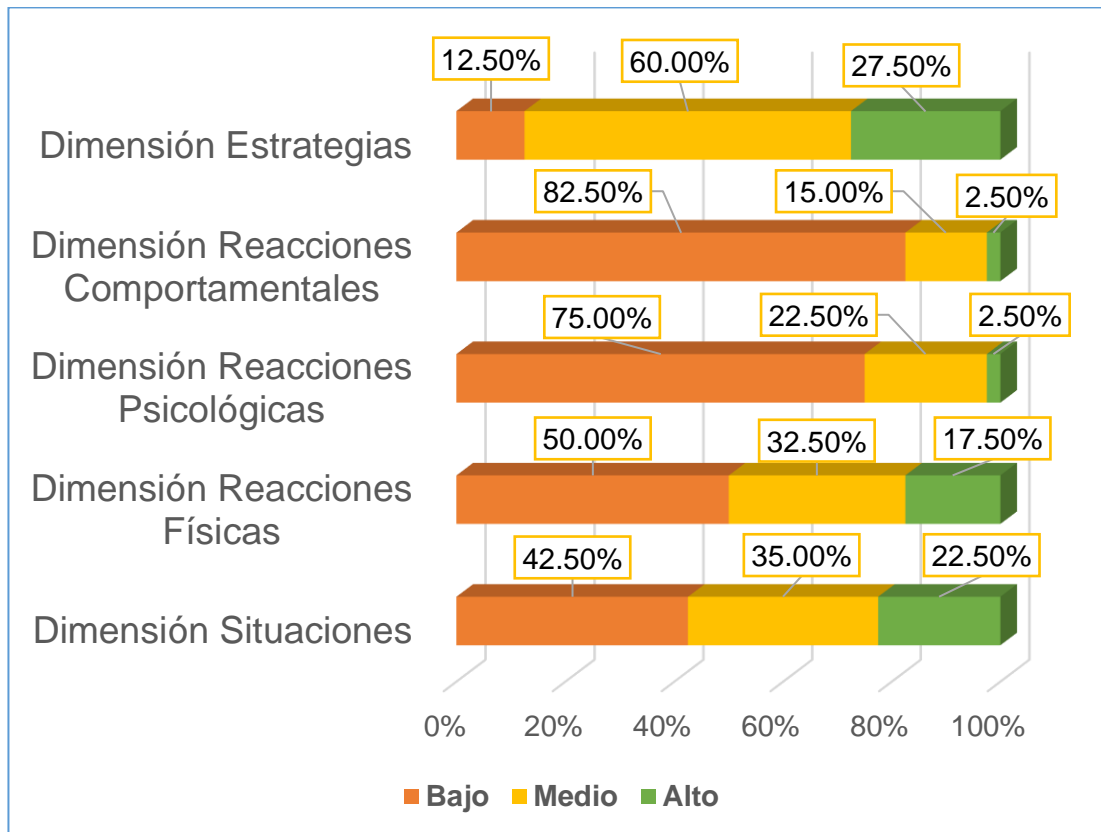
### Análisis

Se aprecia que, el 45,0% de la muestra labora en la Escuela de Posgrado, el 22,5% en las 14 facultades de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán; mientras que, el 12,5% son la Sub Unidad de Adquisición, el 10,0% son de la Sub Unidad de Almacén Central y el 5,0% son de Sub Unidad de Servicios y de la Sub Unidad de Abastecimiento respectivamente.

**Tabla 04.** Nivel de Estrés, por dimensiones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Nivel de Estrés, por dimensiones      | Bajo |       | Medio |       | Alto |       |
|---------------------------------------|------|-------|-------|-------|------|-------|
|                                       | fi   | %     | fi    | %     | fi   | %     |
| Dimensión Situaciones                 | 17   | 42,5% | 14    | 35,0% | 9    | 22,5% |
| Dimensión Reacciones Físicas          | 20   | 50,0% | 13    | 32,5% | 7    | 17,5% |
| Dimensión Reacciones Psicológicas     | 30   | 75,0% | 9     | 22,5% | 1    | 2,5%  |
| Dimensión Reacciones Comportamentales | 33   | 82,5% | 6     | 15,0% | 1    | 2,5%  |
| Dimensión Estrategias                 | 5    | 12,5% | 24    | 60,0% | 11   | 27,5% |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 04.** Diagrama de Barras del Nivel de Estrés, por dimensiones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

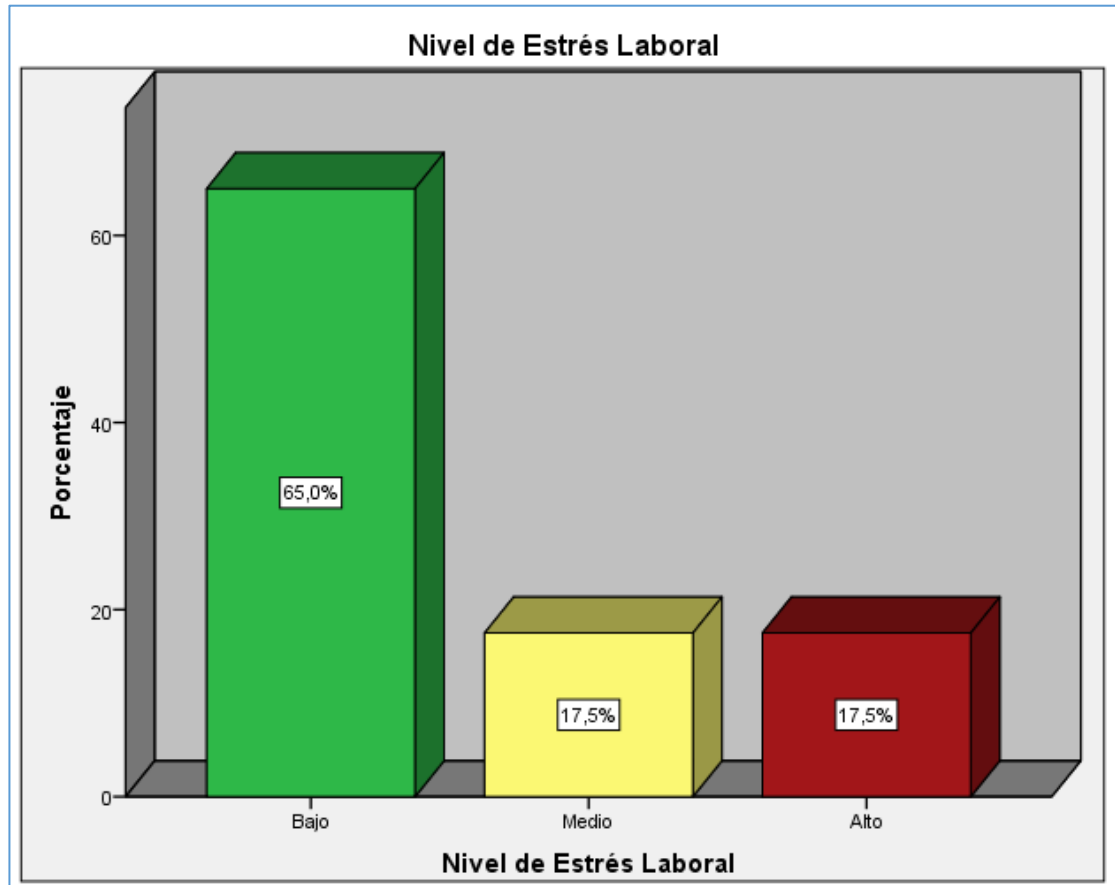
**Análisis**

Se aprecia que, en la dimensión situaciones el nivel de estrés es más alto que las demás dimensiones, con un 22,5%, mientras que en el 17,5% presenta un nivel alto en la dimensión reacciones física, y el 2,5% en la dimensión reacciones psicológicas y reacciones comportamentales. Sin embargo las estrategias de afrontamiento es relevante el 27,5% de la muestra ha evidenciado un nivel alto.

**Tabla 05.** Nivel de Estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Nivel de Estrés Laboral | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------------|------------|------------|
| Bajo                    | 26         | 65,0%      |
| Medio                   | 7          | 17,5%      |
| Alto                    | 7          | 17,5%      |
| Total                   | 40         | 100,0%     |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 05.** Diagrama de Barras del Nivel de Estrés del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### Análisis

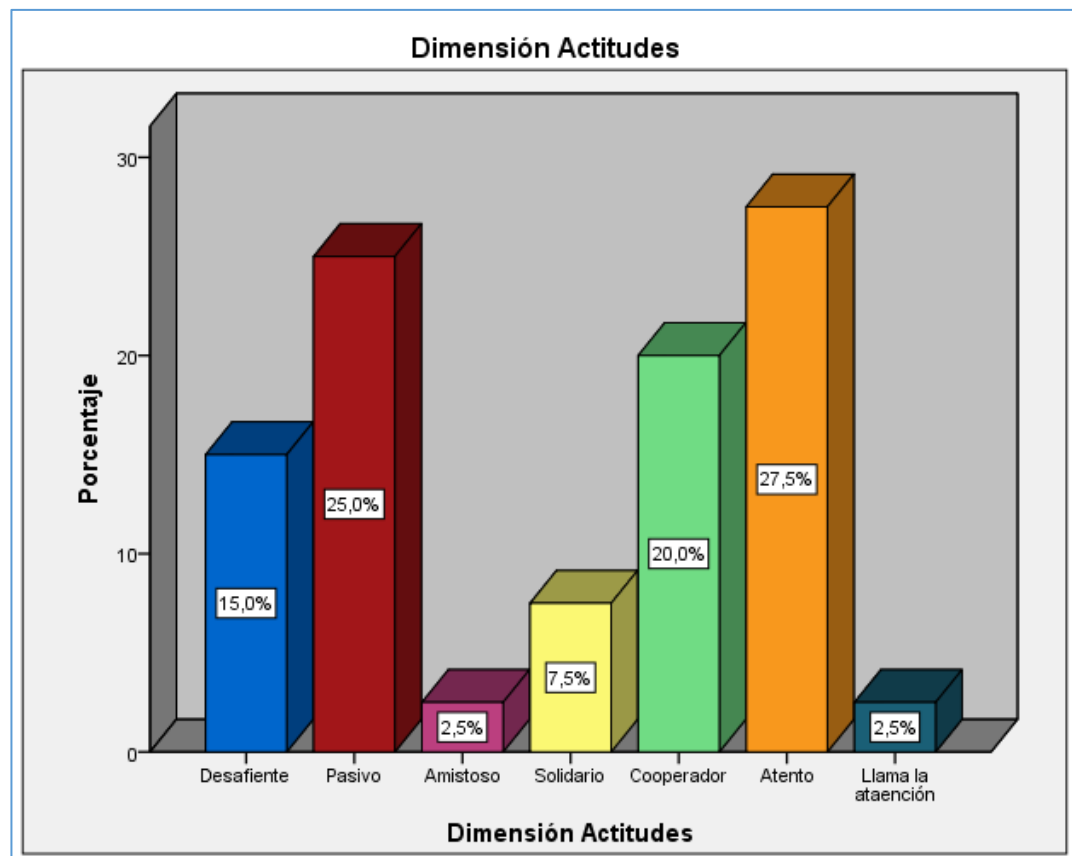
Se aprecia que, el 17,5% ha evidenciado un nivel de estrés laboral alto, un 17,5% un nivel medio y un 65,0% un nivel bajo.

Cabe mencionar que estos valores representan el consolidado de las dimensiones: dimensión situaciones, dimensión reacciones físicas, dimensión reacciones psicológicas, dimensión reacciones comportamentales y la dimensión estrategias.

**Tabla 06.** Dimensión Actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Dimensión Actitudes | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Desafiante          | 6          | 15,0%      |
| Pasivo              | 10         | 25,0%      |
| Amistoso            | 1          | 2,5%       |
| Solidario           | 3          | 7,5%       |
| Cooperador          | 8          | 20,0%      |
| Atento              | 11         | 27,5%      |
| Llama la atención   | 1          | 2,5%       |
| Total               | 40         | 100,0%     |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 06.** Diagrama de Barras de la Dimensión Actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

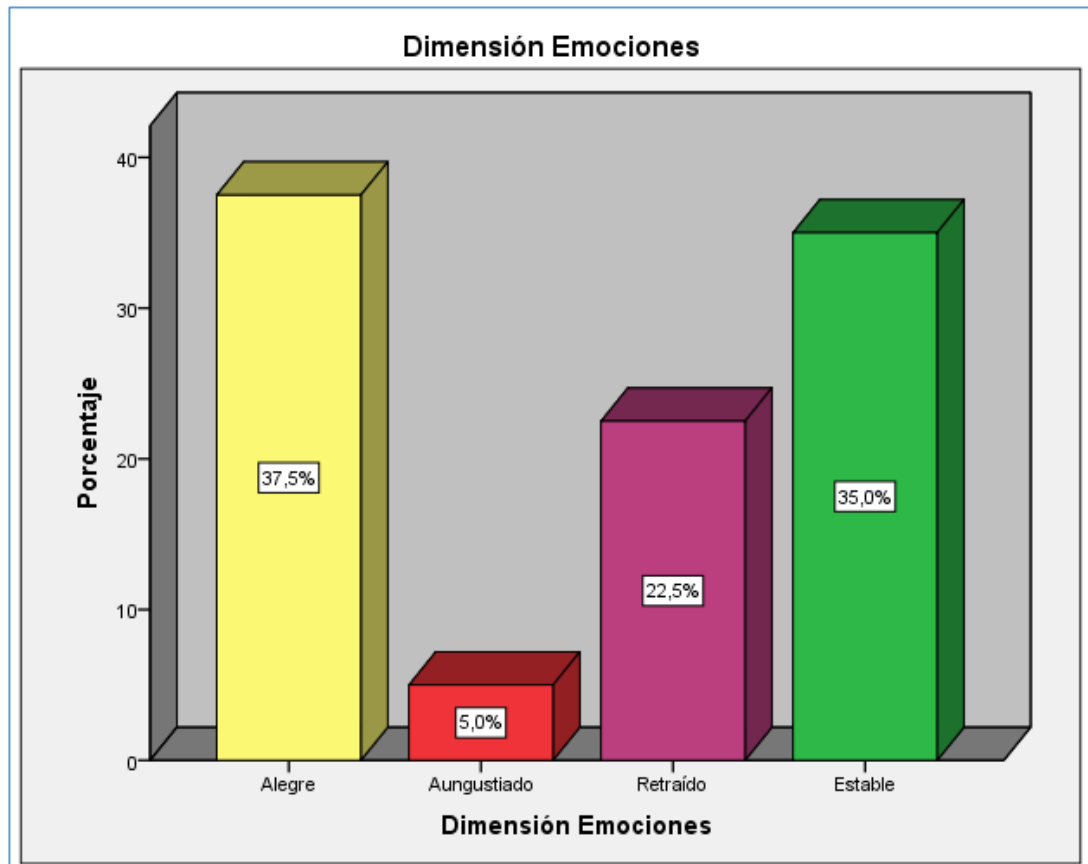
### Análisis

Se aprecia que, en la dimensión actitudes; el 27,5% ha demostrado presentar una actitud de “atento” durante las labores; el 25,0%, pasivo; el 20,0% ha demostrado ser cooperador con las labores encomendadas por el jefe inmediato; el 15,0% refiere haber tenido una actitud desafiante; el 7,5%, solidario; el 2,5% amistoso y algunas ocasiones refieren haber presentado una actitud para llamar la atención.

**Tabla 07.** Dimensión Emociones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Dimensión Emociones | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Alegre              | 15         | 37,5%      |
| Angustiado          | 2          | 5,0%       |
| Retraído            | 9          | 22,5%      |
| Estable             | 14         | 35,0%      |
| Total               | 40         | 100,0%     |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 07.** Diagrama de Barras de la Dimensión Emociones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

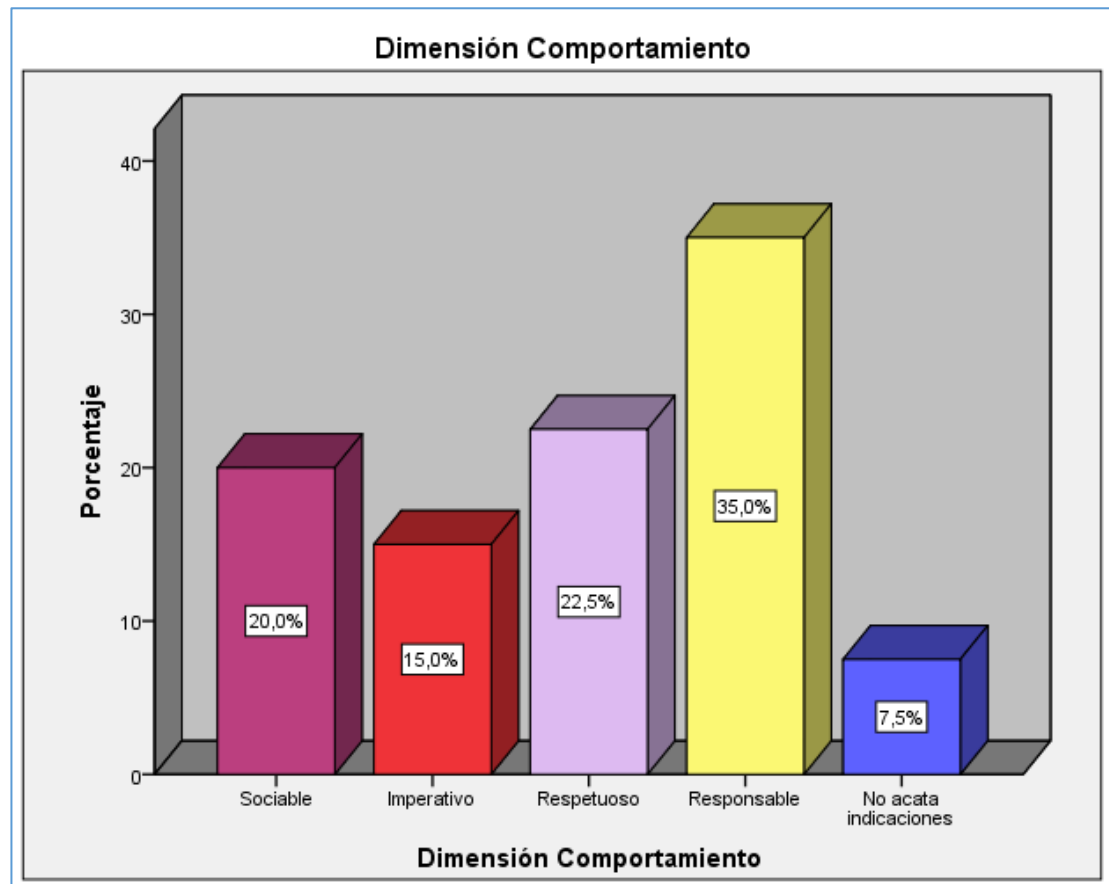
### Análisis

Se aprecia que, en la dimensión emociones: el 37,5% refiere estar alegre, un 35,0%, estable; el 2,5% retraído y el 5,0% angustiado.

**Tabla 08.** Dimensión Comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Dimensión Comportamiento | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------------------|------------|------------|
| Sociable                 | 8          | 20,0%      |
| Imperativo               | 6          | 15,0%      |
| Respetuoso               | 9          | 22,5%      |
| Responsable              | 14         | 35,0%      |
| No acata indicaciones    | 3          | 7,5%       |
| Total                    | 40         | 100,0%     |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 08.** Diagrama de Barras de la Dimensión Comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

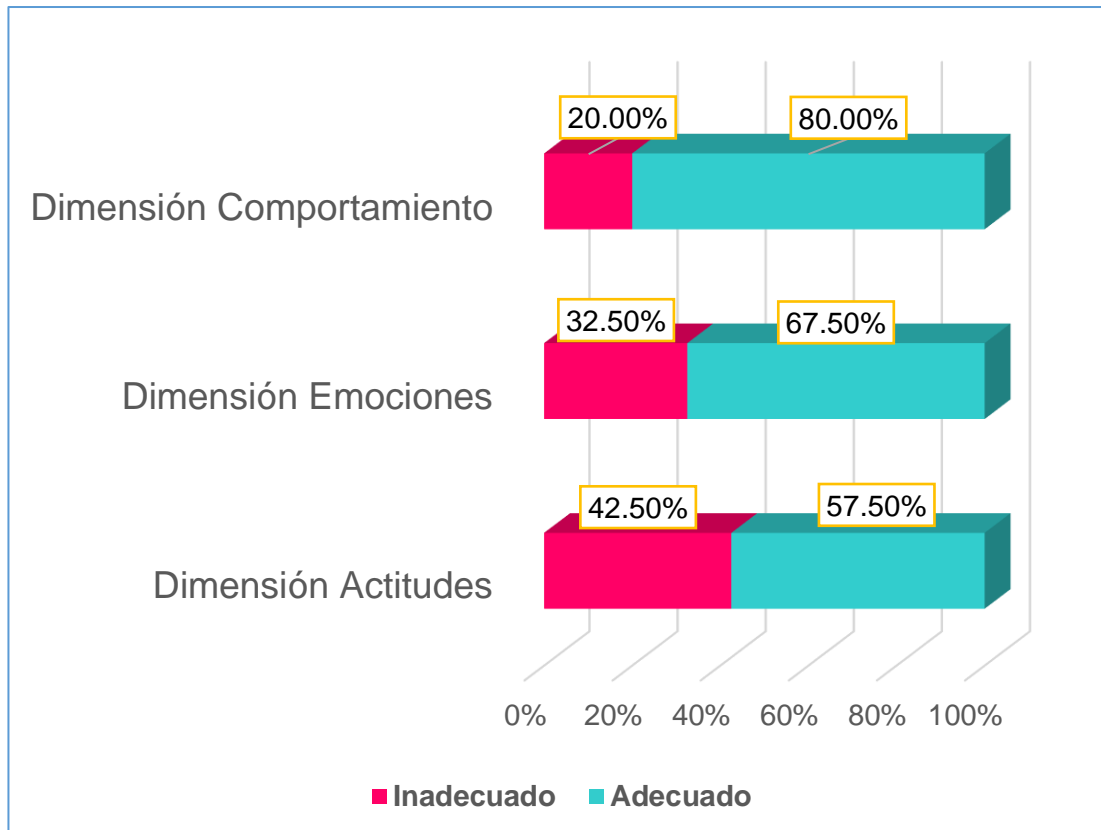
### Análisis

Se aprecia que, en la dimensión comportamiento: el 35,0% refiere ser responsable; el 22,5%, respetuoso; el 20,0%, sociable; el 15,0% imperativo y sólo un 7,5% que no ataca indicaciones.

**Tabla 09.** Patrón de Conducta, por dimensiones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Patrón de Conducta, por dimensiones | Inadecuado |       | Adecuado |       |
|-------------------------------------|------------|-------|----------|-------|
|                                     | fi         | %     | fi       | %     |
| Dimensión Actitudes                 | 17         | 42,5% | 23       | 57,5% |
| Dimensión Emociones                 | 13         | 32,5% | 27       | 67,5% |
| Dimensión Comportamiento            | 8          | 20,0% | 32       | 80,0% |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 09.** Diagrama de Barras del Patrón de Conducta, por dimensiones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### Análisis

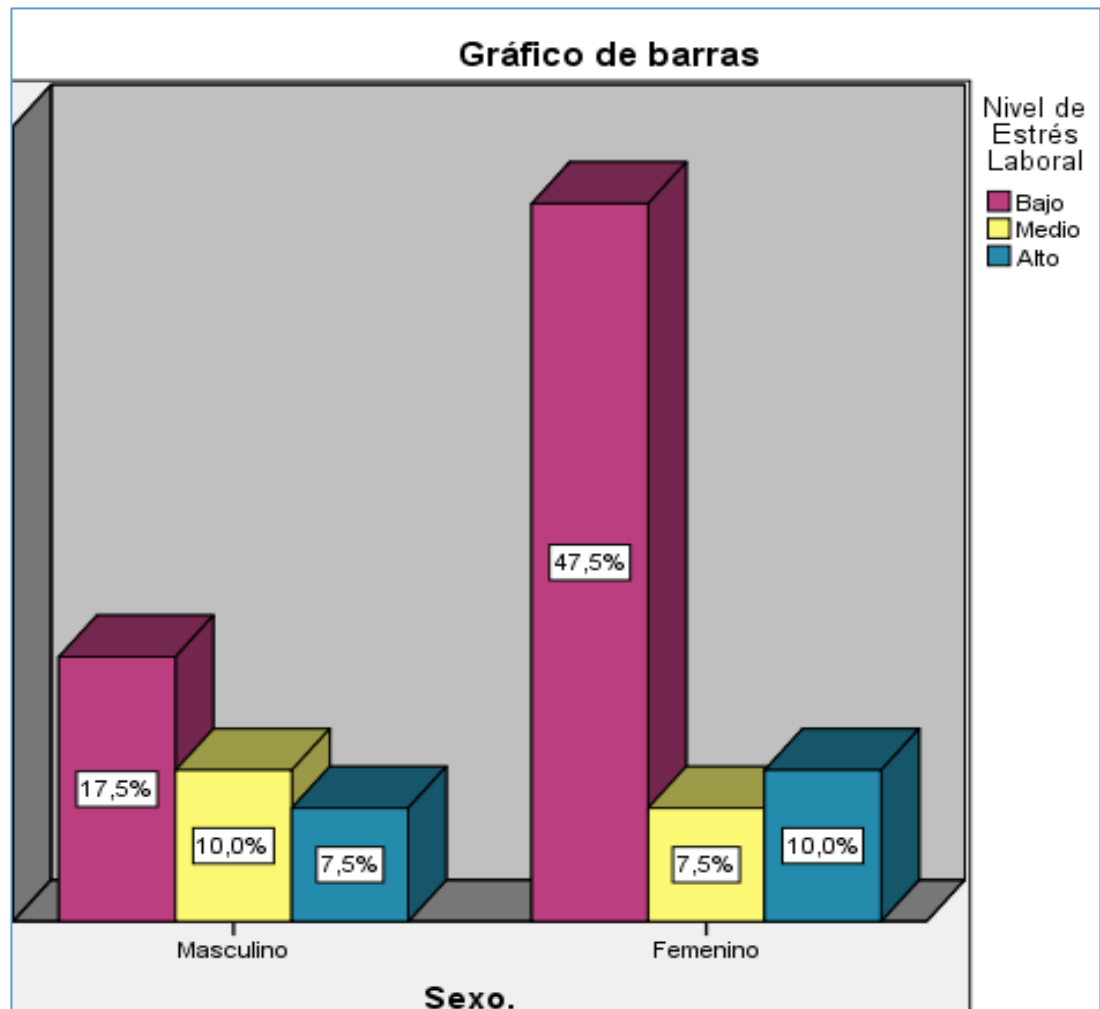
Se aprecia que, en la dimensión comportamiento: el 80,0% ha evidenciado un adecuado patrón de conducta y sólo un 20,0% inadecuado. En la dimensión emociones, el 67,5% ha obtenido el calificativo de adecuado y el 32,5% de inadecuado. Finalmente en la dimensión actitudes, el 57,5% obtuvo el calificativo de adecuado y el 42,5% de inadecuado.



**Tabla 10.** Nivel de Estrés, según el Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Sexo      |    | Nivel de Estrés Laboral |       |       | Total  |
|-----------|----|-------------------------|-------|-------|--------|
|           |    | Bajo                    | Medio | Alto  |        |
| Masculino | fi | 7                       | 4     | 3     | 14     |
|           | %  | 17,5%                   | 10,0% | 7,5%  | 35,0%  |
| Femenino  | fi | 19                      | 3     | 4     | 26     |
|           | %  | 47,5%                   | 7,5%  | 10,0% | 65,0%  |
| Total     | fi | 26                      | 7     | 7     | 40     |
|           | %  | 65,0%                   | 17,5% | 17,5% | 100,0% |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 10.** Diagrama de Barras del Nivel de Estrés, según el Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

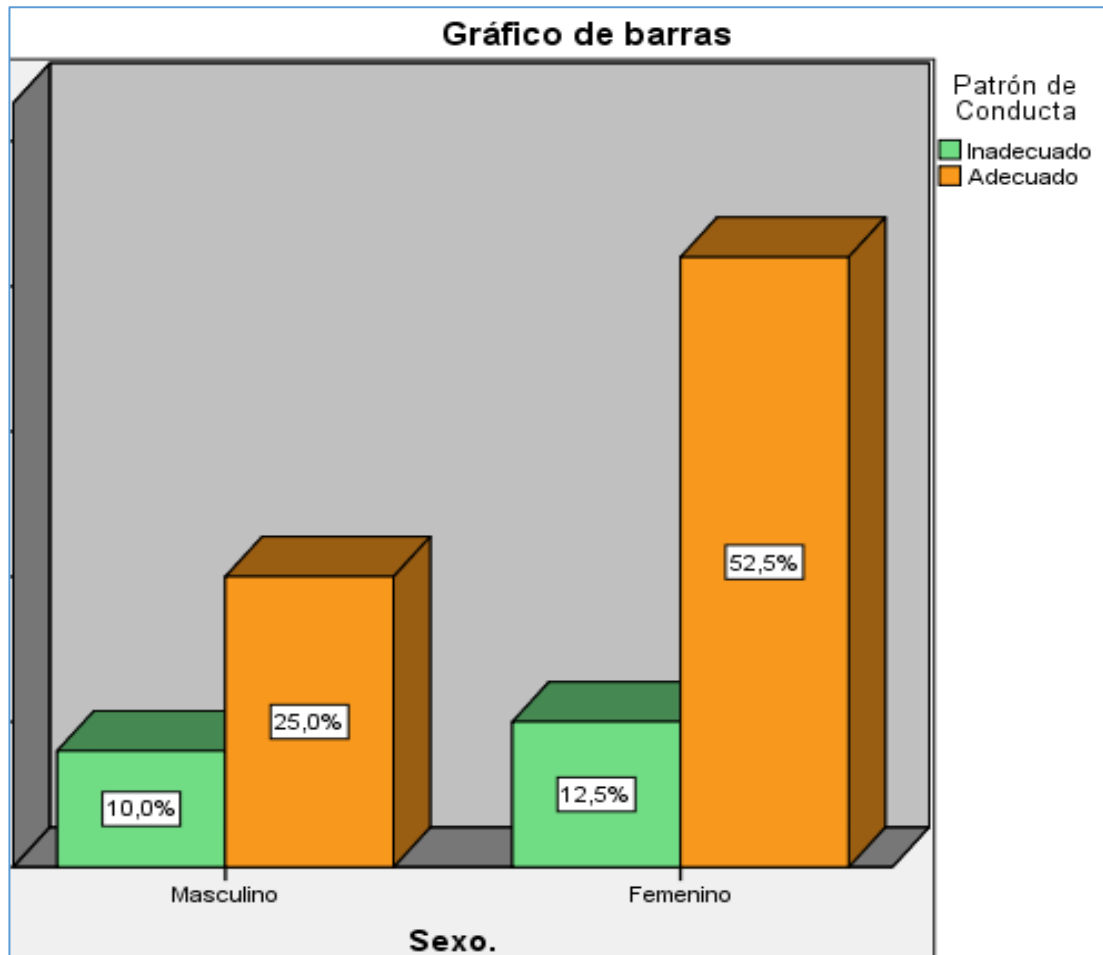
### **Análisis**

Se aprecia que, en las de sexo femenino han presentado que un 10,0% tiene nivel alto de estrés laboral y el de sexo masculino, que presenta 7,5%. Mientras que, el 47,5% de las mujeres tienen un nivel bajo de estrés laboral y el 17,5% de los varones, también.

**Tabla 11.** Patrón de Conducta, según el Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Sexo      |    | Patrón de Conducta |          | Total  |
|-----------|----|--------------------|----------|--------|
|           |    | Inadecuado         | Adecuado |        |
| Masculino | fi | 4                  | 10       | 14     |
|           | %  | 10,0%              | 25,0%    | 35,0%  |
| Femenino  | fi | 5                  | 21       | 26     |
|           | %  | 12,5%              | 52,5%    | 65,0%  |
| Total     | fi | 9                  | 31       | 40     |
|           | %  | 22,5%              | 77,5%    | 100,0% |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 11.** Diagrama de Barras del Patrón de Conducta, según el Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

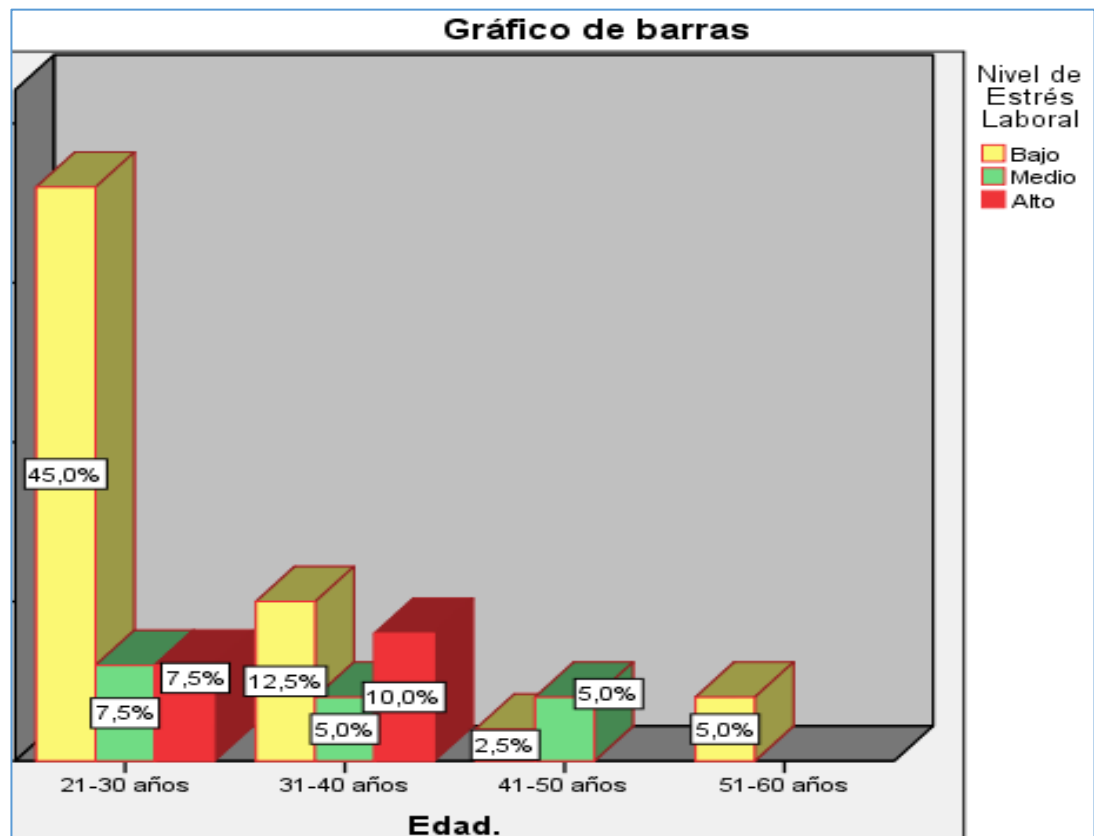
### Análisis

Se aprecia que, en las de sexo femenino han presentado que un 12,5% de un calificativo inadecuado respecto al patrón de conducta y el de sexo masculino, que presenta 7,5%. Mientras que, el 52,5% de las mujeres ha presentado un calificativo adecuado respecto al patrón de conducta y el 25,0% de los varones, también.

**Tabla 12.** Nivel de Estrés, según la edad del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Edad       |    | Nivel de Estrés Laboral |       |       | Total  |
|------------|----|-------------------------|-------|-------|--------|
|            |    | Bajo                    | Medio | Alto  |        |
| 21-30 años | fi | 18                      | 3     | 3     | 24     |
|            | %  | 45,0%                   | 7,5%  | 7,5%  | 60,0%  |
| 31-40 años | fi | 5                       | 2     | 4     | 11     |
|            | %  | 12,5%                   | 5,0%  | 10,0% | 27,5%  |
| 41-50 años | fi | 1                       | 2     | 0     | 3      |
|            | %  | 2,5%                    | 5,0%  | 0,0%  | 7,5%   |
| 51-60 años | fi | 2                       | 0     | 0     | 2      |
|            | %  | 5,0%                    | 0,0%  | 0,0%  | 5,0%   |
| Total      | fi | 26                      | 7     | 7     | 40     |
|            | %  | 65,0%                   | 17,5% | 17,5% | 100,0% |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 12.** Diagrama de Barras del Nivel de Estrés, según la edad del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

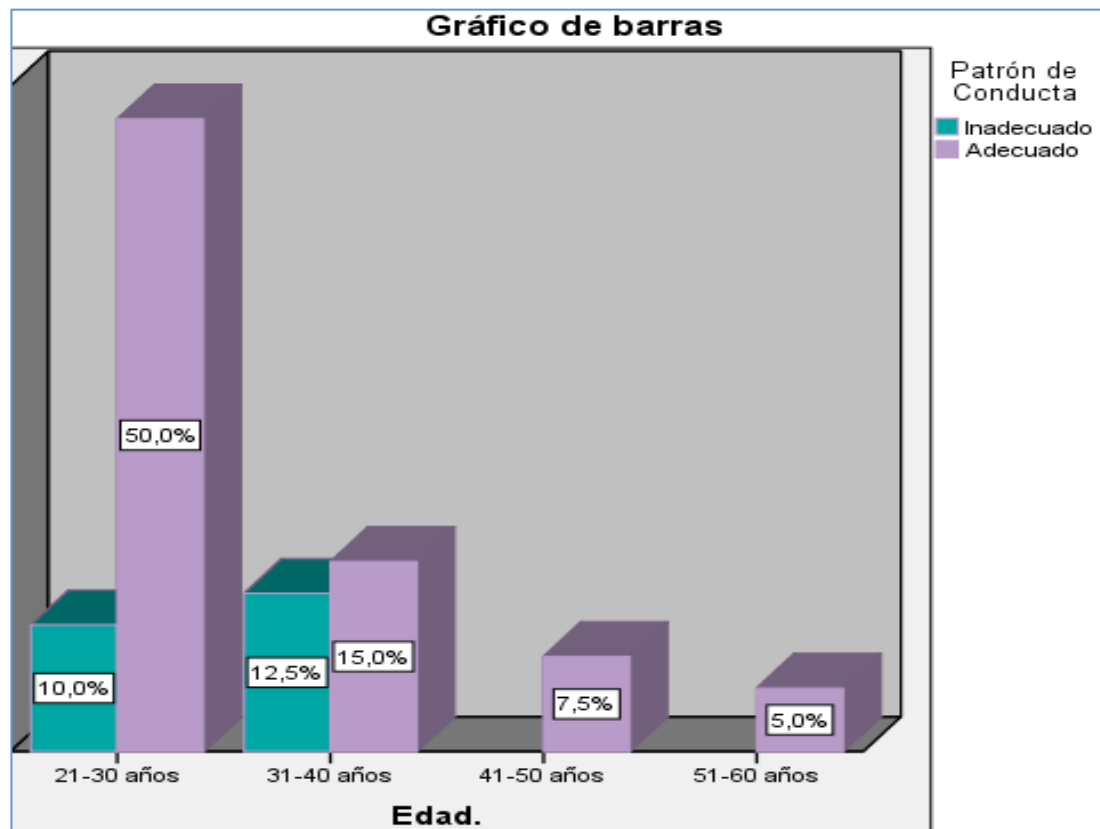
### Análisis

Se aprecia que, los que se encuentran entre los 31 a 40 años de edad han presentado un nivel de estrés laboral alto, con un 10,0%; igual que, el 7,5% se encuentra entre los 21 a 30 años; mientras que, los que se encuentran entre los 31 a 40 años de edad han presentado un nivel de estrés laboral bajo, con un 12,5%; igual que, el 45,0% se encuentra entre los 21 a 30 años.

**Tabla 13.** Patrón de Conducta, según el Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Edad       |    | Patrón de Conducta |          | Total  |
|------------|----|--------------------|----------|--------|
|            |    | Inadecuado         | Adecuado |        |
| 21-30 años | fi | 4                  | 20       | 24     |
|            | %  | 10,0%              | 50,0%    | 60,0%  |
| 31-40 años | fi | 5                  | 6        | 11     |
|            | %  | 12,5%              | 15,0%    | 27,5%  |
| 41-50 años | fi | 0                  | 3        | 3      |
|            | %  | 0,0%               | 7,5%     | 7,5%   |
| 51-60 años | fi | 0                  | 2        | 2      |
|            | %  | 0,0%               | 5,0%     | 5,0%   |
| Total      | fi | 9                  | 31       | 40     |
|            | %  | 22,5%              | 77,5%    | 100,0% |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.



**Figura 13.** Diagrama de Barras del Patrón de Conducta, según el Sexo del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### Análisis

Se aprecia que, los que se encuentran entre los 31 a 40 años de edad han presentado patrón de conducta adecuado, con un 50,0%; igual que, el 15,0% se encuentra entre los 21 a 30 años; así mismo, el 7,5% obtuvo un patrón de conducta adecuado que presenta entre los 41 a 50 años.

#### 4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

**Tabla 14.** Comparación del Nivel de Estrés Laboral según el Patrón de Conducta, Dimensión Actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Nivel de Estrés Laboral |    | Dimensión Actitudes |          | Total  | GI | Chi <sup>2</sup> | p Valor |
|-------------------------|----|---------------------|----------|--------|----|------------------|---------|
|                         |    | Inadecuado          | Adecuado |        |    |                  |         |
| Bajo                    | fi | 3                   | 23       | 26     | 2  | 29,140           | 0,000   |
|                         | %  | 7,5%                | 57,5%    | 65,0%  |    |                  |         |
| Medio                   | fi | 7                   | 0        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 17,5%               | 0,0%     | 17,5%  |    |                  |         |
| Alto                    | fi | 7                   | 0        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 17,5%               | 0,0%     | 17,5%  |    |                  |         |
| Total                   | fi | 17                  | 23       | 40     |    |                  |         |
|                         | %  | 42,5%               | 57,5%    | 100,0% |    |                  |         |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

#### Análisis

Se aprecia que, el 57,5% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado una actitud adecuada; el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada actitud. Así mismo, el 17,5% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada actitud ante las diferentes situaciones laborales en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

#### Interpretación

Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 2 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 29,140 (p 0,000; <0.05); en conclusión, se rechaza la primera hipótesis específica nula y se acepta la primera hipótesis específica de investigación *Hi<sub>1</sub>: El estrés laboral, influye en el patrón de actitudes, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.*

**Tabla 14.** Comparación del Nivel de Estrés Laboral según el Patrón de Conducta, Dimensión Emociones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Nivel de Estrés Laboral |    | Dimensión Emociones |          | Total  | GI | Chi <sup>2</sup> | p Valor |
|-------------------------|----|---------------------|----------|--------|----|------------------|---------|
|                         |    | Inadecuado          | Adecuado |        |    |                  |         |
| Bajo                    | fi | 0                   | 26       | 26     | 2  | 36,093           | 0,000   |
|                         | %  | 0,0%                | 65,0%    | 65,0%  |    |                  |         |
| Medio                   | fi | 6                   | 1        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 15,0%               | 2,5%     | 17,5%  |    |                  |         |
| Alto                    | fi | 7                   | 0        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 17,5%               | 0,0%     | 17,5%  |    |                  |         |
| Total                   | fi | 13                  | 27       | 40     |    |                  |         |
|                         | %  | 32,5%               | 67,5%    | 100,0% |    |                  |         |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### Análisis

Se aprecia que, el 65,0% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado una emoción adecuada; el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada emoción. Así mismo, el 15,0% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada emoción ante las diferentes situaciones laborales en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

### Interpretación

Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 2 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 30,093 (p 0,000; <0.05); en conclusión, se rechaza la segunda hipótesis específica nula y se acepta la segunda hipótesis específica de investigación *H<sub>2</sub>*: *El estrés laboral, influye en el patrón de emociones, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.*

**Tabla 15.** Comparación del Nivel de Estrés Laboral según el Patrón de Conducta, Dimensión Comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Nivel de Estrés Laboral |    | Dimensión Comportamiento |          | Total  | GI | Chi <sup>2</sup> | p Valor |
|-------------------------|----|--------------------------|----------|--------|----|------------------|---------|
|                         |    | Inadecuado               | Adecuado |        |    |                  |         |
| Bajo                    | fi | 0                        | 26       | 26     | 2  | 34,643           | 0,000   |
|                         | %  | 0,0%                     | 65,0%    | 65,0%  |    |                  |         |
| Medio                   | fi | 1                        | 6        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 2,5%                     | 15,0%    | 17,5%  |    |                  |         |
| Alto                    | fi | 7                        | 0        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 17,5%                    | 0,0%     | 17,5%  |    |                  |         |
| Total                   | fi | 8                        | 32       | 40     |    |                  |         |
|                         | %  | 20,0%                    | 80,0%    | 100,0% |    |                  |         |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### Análisis

Se aprecia que, el 65,0% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado un comportamiento adecuado; el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado un comportamiento inadecuado. Así mismo, el 15,0% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado un comportamiento adecuado ante las diferentes situaciones laborales en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

### Interpretación

Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 2 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 34,643 (p 0,000; <0.05); en conclusión, se rechaza la tercera hipótesis específica nula y se acepta la tercera hipótesis específica de investigación *H<sub>3</sub>*: *El estrés laboral, influye en el patrón de comportamiento, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.*

**Tabla 16.** Comparación del Nivel de Estrés Laboral según el Patrón de Conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

| Nivel de Estrés Laboral |    | Patrón de Conducta |          | Total  | GI | Chi <sup>2</sup> | p Valor |
|-------------------------|----|--------------------|----------|--------|----|------------------|---------|
|                         |    | Inadecuado         | Adecuado |        |    |                  |         |
| Bajo                    | fi | 0                  | 26       | 26     | 2  | 31,807           | 0,000   |
|                         | %  | 0,0%               | 65,0%    | 65,0%  |    |                  |         |
| Medio                   | fi | 2                  | 5        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 5,0%               | 12,5%    | 17,5%  |    |                  |         |
| Alto                    | fi | 7                  | 0        | 7      |    |                  |         |
|                         | %  | 17,5%              | 0,0%     | 17,5%  |    |                  |         |
| Total                   | fi | 9                  | 31       | 40     |    |                  |         |
|                         | %  | 22,5%              | 77,5%    | 100,0% |    |                  |         |

**Fuente:** Instrumento (Anexo 03 y 04) aplicado al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### Análisis

Se aprecia que, el 65,0% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado un patrón de conducta adecuado; el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado un patrón de conducta inadecuado. Así mismo, el 12,5% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado un patrón de conducta adecuado ante las diferentes situaciones laborales en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

### Interpretación

Considerando que la variable de estudio es ordinal se escogió el estadístico de prueba Chi<sup>2</sup>, con 2 grado libertad y 5% de error alfa. El Chi<sup>2</sup> calculado fue 31,807 (p 0,000; <0.05); en conclusión, se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general de investigación *Hi: El estrés laboral, influye en el patrón de conducta, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.*



### 4.3. Discusión de resultados

El presente estudio ha evaluado la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2019; obteniendo como resultado que: el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado un patrón de conducta inadecuado. Así mismo, el 12,5% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado un patrón de conducta adecuado ante las diferentes situaciones laborales en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

El  $\chi^2$  calculado fue 31,807, p valor 0,00 ( $<0,05$ ), con 2 grado libertad y 5% de error alfa; por lo cual se ha llegado a la conclusión de que, se rechaza la hipótesis general nula y se acepta la hipótesis general alterna:  $H_1$ : El estrés laboral, influye en el patrón de conducta, del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

Este dato coincide con González, Mayra; en su trabajo de investigación: “Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango), Quetzaltenango, 2014. Concluyó que el estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma (12).

Así mismo, concuerda con García, Jorge; en su trabajo de investigación: “Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015”, Cuenca,

2016. Concluyó que el 14.58% desarrollan trabajo activo; el 43.75% trabajo pasivo, el 23.75% trabajo de alta tensión laboral y trabajo de baja tensión laboral el 17.92%, encontrándose significancia estadística con sexo, relación laboral y puesto de trabajo ( $p < 0.05$ ); a igual que, entre demanda psicológica con, sexo, relación laboral y cargo ( $p < 0.05$ ). Con las variables control se encontró con empleo de habilidades en cargo y relación laboral ( $p < 0.05$ ). En Autoridad de decisión con edad, cargo y tipo de relación laboral ( $p < 0.05$ ). En amplitud de decisión con cargo y relación laboral ( $p < 0.05$ ). Concluyendo que existe dos veces más probabilidades de desarrollar enfermedad física – mental en el personal administrativo que en los trabajadores (16).

Del mismo modo, concuerda con Pelayza, Cinthya y Saavedra, Jimena en su trabajo de investigación: “La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015”, Huancayo, 2015. Concluyeron que la relación entre el estrés laboral y satisfacción laboral, según la correlación de spearman es de 0.735, lo cual indica que existe una relación positiva media, con un nivel de significancia de 0.006; con respecto al nivel de estrés laboral, en un 100% no es favorable ni desfavorable en los conductores de la empresa de transportes Niño Jesús milagroso SCRL y respecto al nivel de satisfacción laboral para un 75% no es favorable ni desfavorable y para un 25 % es favorable; siendo estos resultados motivo para que se tome medidas con respecto a este tema (17).

Por lo mismo, coincide con Quispe Sherlley; en su trabajo de investigación: “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima”, Lima, 2016. Concluyo que existe una relación significativa entre las variables de estrés y clima laboral, al obtener como correlación bivariada una significación de  $p < 0,00$ . El nivel de estrés predominante en la muestra fue bajo (87,50%) y el clima laboral fue categorizado como favorable (44,05%). En conclusión, existe relación entre el estrés y clima laboral; es por ello que se recomienda, dar a conocer los resultados a la empresa para que sean

del conocimiento de los colaboradores, las condiciones que puedan afectar su rendimiento (18).

También concuerda con Chávez, Lizbeth; en su trabajo de investigación: “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”, Tacna, 2016. Concluyó que el factor que determina el estrés laboral que se manifiesta en los trabajadores administrativos son ocasionados por una recarga laboral, esta afirmación está sustentado con un 59,4%, generando la existencia del alto estrés laboral; por otro lado, el desempeño de los trabajadores indicó con un 78,1% perciben que existe bastante exigencia del desempeño laboral. El estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño (20).

Así mismo, coincide con Visitación, Magdalena; en su trabajo de investigación: “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”, Lima, 2017. Se concluyó que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral, para la prueba de normalidad se aplicó Kolmogorov, se contrastaron las hipótesis con el método estadístico inferencial de Spearman (Rho), existiendo una correlación negativa débil y no hay significancia (correlación -0,124,  $p=0,344$ ,  $p>0,05$ ), por lo que se concluye que hay correlación entre el estrés laboral y las satisfacción laboral en los colaboradores de la población objeto de estudio (21).

Sin embargo no concuerda con el estudio de Ramos, Luis; en su trabajo de investigación: “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú”, Huánuco, 2017. Concluyó que el nivel de estrés en 32 (78,0%) de ellos presenta un nivel medio de estrés, y 09 (22,0%) de ellos presentan bajo nivel de estrés. El desempeño en 24 (58,5%) de ellos califican como excelente y 17 (41,5%) de ellos califican como regular desempeño.

Mediante el estadístico de prueba Tau b de Kendall se estableció que no existe relación significativa entre las variables nivel de estrés y desempeño laboral. El nivel de estrés de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de tres cuartos (78,0%) expresan nivel medio de Estrés. El nivel de Desempeño de los profesionales del Centro de Salud Perú Corea de Huánuco en más de la mitad (58,5%) es excelente (24).

Por el contrario no coincide con Ruiz, Ítalo y Vega Katherine; en su trabajo de investigación: "Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales", Lima, 2016. Concluyeron que la variable estrés laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de rango medio de la empresa Metalurgia, pero no de manera significativa. Se llegó a esta conclusión a través del análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos, que sirvieron para describir la relación entre ambas variables. Asimismo, la metodología estadística de ecuaciones estructurales obtuvo que existe una relación negativa entre la variable independiente (estrés laboral) y la variable dependiente (desempeño), siendo que a medida que aumentará en 1 el puntaje de estrés, el desempeño disminuirá en 0.08. Sin embargo, el modelo no posee un buen ajuste, por lo que la relación entre las dos variables debe limitarse a una relación de causalidad parcial (19).

#### **4.4. Aporte de la investigación**

El trabajo es el desarrollo de las competencias profesionales de cada persona en su respectiva área; en particular en el área administrativa el estrés laboral rompe el delicado equilibrio cuerpo-mente del organismo, produciendo una alteración física que afecta a la productividad de los mismos, conllevando a una afectación en general de la institución.

Dar a conocer los resultados sobre el nivel de estrés laboral y el patrón de conducta de los administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán va a permitir a las autoridades tomar decisiones

frente a las debilidades encontradas. Siendo uno de ellos, las conductas, emociones y comportamiento que adoptan frente al nivel de estrés que han evidenciado; debido a la recarga laboral en su área de trabajo.

Pero no sólo debe quedarse en brindar dicha información, sino derivar a la Jefa de Recursos Humanos para la implementación de talleres de manejo de estrés laboral en coordinación con la psicóloga organizacional de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán para los administrativos.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó que el estrés laboral influye significativamente en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, con un  $\text{Chi}^2$  calculado 31,807 y  $p$  0,000. Siendo que, el 65,0% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado un patrón de conducta adecuado; el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado un patrón de conducta inadecuado.
2. Se determinó que el estrés laboral influye significativamente en el patrón de actitudes del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, con un  $\text{Chi}^2$  calculado 29,140 y  $p$  0,000. Siendo que, el 57,5% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado una actitud adecuada; el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada actitud. Así mismo, el 17,5% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada actitud ante las diferentes situaciones laborales.
3. Se determinó que el estrés laboral influye significativamente en el patrón de emociones del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, con un  $\text{Chi}^2$  calculado 30,093 y  $p$  0,000. Siendo que, el 65,0% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado una emoción adecuada; el 17,5% que obtuvo un nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada emoción. Así mismo, el 15,0% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado una inadecuada emoción.
4. Se determinó que el estrés laboral influye significativamente en el patrón de comportamiento del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, con un  $\text{Chi}^2$  calculado 30,093 y  $p$  0,000. Siendo que, el 65,0% que ha presentado un nivel bajo de estrés laboral ha evidenciado un comportamiento adecuado; el 17,5% que obtuvo un

nivel alto de estrés laboral, ha evidenciado un comportamiento inadecuado. Así mismo, el 15,0% que obtuvo un nivel medio de estrés laboral, ha evidenciado un comportamiento adecuado.

## RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

### **Al Rector de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán**

- ✚ Implementar talleres semestrales del manejo de estrés laboral del personal administrativo.
- ✚ Evaluar el nivel de estrés laboral al personal administrativo periódicamente y tomar decisiones inmediatas en favor de los mismos.
- ✚ Coordinar con la Unidad de Recursos Humanos para el fortalecimiento de las capacidades en busca de la mejora de productividad del personal administrativo.

### **A la Jefa de Recursos Humanos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán**

- ✚ Fortalecer los talleres motivacionales y organizacionales de todas las unidades de trabajo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
- ✚ Coordinar con los Jefes de cada unidad de trabajo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán para incluir en el cronograma de actividades del 2020, los talleres de manejo de estrés laboral.
- ✚ Solicitar asignación presupuestaria para los talleres de patrón de conducta en situaciones de estrés laboral.

### **Al personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán**

- ✚ Participar continuamente en los talleres que organiza la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, demostrando compromiso organizacional.
- ✚ Fortalecer las competencias periódicamente para el buen desempeño laboral en la entidad.
- ✚ Prepararse en Manejo de Estrés laboral mediante estrategias de afrontamiento.
- ✚ Capacitarse sobre el adecuado patrón de conducta en el centro laboral.



**Al investigador**

- ✚ Realizar estudios cualitativos de patrón de conducta en el personal administrativo de diferentes entidades públicas y privadas.
- ✚ Tomar en cuenta la confidencialidad al momento de recolectar los datos de la muestra de estudio, evitando malestar indirectamente.
- ✚ Realizar estudios comparativos con una población más amplia en cantidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rojas J. 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Info Capital Humano. 2019 Febrero.
2. Avalos. Estrés laboral: 5 propuestas para que las empresas reduzcan la carga de trabajo. Gestión. 2019 Julio.
3. Trucco M. El Estrés y la Salud Mental en el Trabajo. Documento de Trabajo de la Asociación Chilena de Seguridad Cienc Trab. 2004 Octubre - Diciembre; VI(14).
4. Trucco M, Valenzuela D. Estrés ocupacional personal de salud. Revista Médica Chilena. 1999 Diciembre ; CXXVII(12).
5. Del Hoyo M. Estrés Laboral. Primera ed. Trabajo INdSeHee, editor. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Madrid; 2004.
6. Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Primera ed. Ginebra: Centro Internacional de Formación de la OIT, Turín – Italia; 2016.
7. Del Prado L. Liderazgo y Gestión del Personal. Primera ed. Bagnoli O, editor. Argentina: Fundación OSD; 1998.
8. Ospina A. Síntomas, Niveles de Estrés y Estrategias de Afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. Tesis Magistral. Bogotá: Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología - Programa de Maestría; 2016.
9. Organización Mundial de la Salud. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. Primera ed. Kalimo R, El - Batawi M, Cooper C, editors. Ginebra: Organización Mundial de la Salud,; 1988.
10. Montero G. Nivel del estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y

Valle. Tesis magistral. Cantuta: Universidad Nacional de Educación "Enrique Guzmán y Valle la Cantuta"; 2010.

11. Jenkins C. Manual de aplicación del inventario de Jenkins, Manual moderno. 1975..
12. González M. Estrés y desempeño laboral” (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). Tesis de titulación. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Departamento de Humanidades; 2014.
13. Álvarez H. El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Tesis magistral. La morita: Universidad de Carabobo, Departamento de ciencias económicas y sociales; 2015.
14. Isch A, Lalama. Los patrones de comportamiento en las relaciones familiares y su relación con la violencia intrafamiliar, desde la perspectiva sistémica transgeneracional. (Estudio realizado a 30 mujeres de 18 a 40 años de edad que acuden a la “Casa de Refugio Matilde. Tesis de titulación. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de Psicología; 2015.
15. Alulema M, Orbe. Nivel de estrés laboral percibido y la asociación con fenómeno ansioso y depresivo en el personal médico e internos rotativos en los distintos servicios del Hospital IESS Carlos Andrade Marín y el Hospital de Especialidades N°1 de la Fuerzas Armadas. Tesis de titulación. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Departamento de medicina; 2015.
16. García J. Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca 2015. Tesis magistral. Cuenca: Universidad de Cuenca, Departamento de Ciencias Químicas; 2016.
17. Pelayza C, Saavedra J. La relación del estrés laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de transportes Niño Jesús Milagroso SCRL -2015. Tesis de titulación. Huancayo: Universidad

Nacional del Centro del Perú, Departamento de ciencias de la administración; 2015.

18. Quispe. Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima. Tesis de titulación. Lima: Universidad Autónoma del Perú, Departamento de Humanidades; 2016.
19. Ruiz I, Vega. Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales. Tesis de titulación. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Departamento de gestión y alta dirección; 2016.
20. Chavez. 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. Tesis de titulación. Tacna: Universidad Privada de Tacna, Departamento de ciencias empresariales; 2016.
21. Visitación M. Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección de apoyo a la gestión educativa descentralizada del Ministerio de Educación, 2016. Tesis magistral. Lima: Universidad César Vallejo, Departamento de gestión de talento humano; 2017.
22. Sanchez K. Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU – IGSS). Tesis magistral. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Departamento de medicina; 2017.
23. Muguruza J. El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017. Tesis de titulación. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Departamento de ciencias empresariales; 2018.
24. Ramos L. Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú. Tesis de titulación.

Huánuco: Universidad de Huánuco, Departamento de Ciencias de la Salud; 2017.

25. Del Hoyo M. Estrés Laboral Trabajo INdSeHee, editor. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-MADRID; 2004.
26. Chertok A. "Las causas de nuestra conducta". Octava ed. Montevideo; 2006.
27. Del Hoyo M. Estrés Laboral Trabajo INdSeHee, editor. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo-MADRID; 2004.
28. Alba S. GabinetedePsicologia.com. [Online].; 2019 [cited 2019 Febrero 18]. Available from: <https://gabinetedepsicologia.com/que-es-un-patron-de-conducta-psicologos-madrid-tres-cantos>.
29. Fonseca A, Martel S, Rojas V, Flores V, Vela S. Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo Lima: Gráfica D&S; 2013.
30. Helsinki. Principios éticos en la investigación: Cuatro Principios Bioéticos en la investigación, No maleficencia, Beneficencia, Autonomía y Justicia. Segunda ed. Madrid: Mc Newrland; 2004.

## ANEXOS

## Anexo 01: Matriz de Consistencia

| Problema  | Objetivo   | Hipótesis   | Variables   | Metodología  |
|---|--|---|---|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de conducta (dimensión actitudes), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?</p> | <p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta (dimensión actitudes), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> | <p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Hi: El estrés laboral influye en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> <p>Ho: El estrés laboral no influye en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>Hi1:</b> El estrés laboral, influye en el patrón de conducta (dimensión actitudes), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> <p><b>Ho1:</b> El estrés laboral, no influye en el patrón de conducta (dimensión actitudes), del personal administrativo de la</p> | <p><b>Variable Independiente:</b><br/>Estrés laboral.</p> <p><b>Variable dependiente:</b><br/>Patrón de conducta.</p> | <p><b>Nivel de investigación:</b><br/>Explicativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b><br/>Prospectivo, Observacional, Transversal, Analítico.</p> <p><b>Población Muestral</b><br/>La Población Muestral estuvo conformada por 40 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, que laboraron durante los meses de</p> |

|  |   |   |  |   |
|--|---|---|--|---|
| <p>¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de conducta (dimensión emociones), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?</p>      | <p>Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta (dimensión emociones), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p>      | <p>Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> <p><b>Hi2:</b> El estrés laboral, influye en el patrón de conducta (dimensión emociones), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> <p><b>Ho2:</b> El estrés laboral, no influye en el patrón de conducta (dimensión emociones), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> |  | <p>mayo a julio del año 2019.</p> <p><b>Técnica:</b><br/>La técnica fue la encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>El instrumento fue el cuestionario (dos).</p>                                    |
| <p>¿Cómo influye el nivel de estrés laboral en el patrón de conducta (dimensión comportamiento), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019?</p> | <p>Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta (dimensión comportamiento), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> | <p><b>Hi3:</b> El estrés laboral, influye en el patrón de conducta (dimensión comportamiento), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p> <p><b>Ho3:</b> El estrés laboral, no influye en el patrón de conducta (dimensión comportamiento), del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.</p>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El primer cuestionario se utilizó para medir el estrés laboral.</li> <li>▪ El segundo cuestionario se utilizó para medir el patrón de conducta.</li> </ul> |



## Anexo 02: Consentimiento Informado



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en el personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

### INVESTIGADOR:

❖ **Consentimiento / Participación voluntaria**

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

❖ **Firmas del participante o responsable legal**



Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador responsable: \_\_\_\_\_

Huánuco, 2019.





### Anexo 03: Cuestionario: Estrés Laboral



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en el personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario a continuación, se le presenta a Ud. una serie de afirmaciones acerca del estrés laboral, marque con una (X) lo que usted considere acertado.

#### I. Datos Generales

**1. Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**1. Edad:**

- a) 21-30 años
- b) 31-40 años
- c) 41-50 años
- d) 51-60 años

**2. Área de trabajo:**

\_\_\_\_\_

Señale con qué frecuencia te inquietaron las siguientes situaciones:

| <b>Dimensión 1: Situaciones</b>   | <b>Nunca</b> | <b>Rara vez</b> | <b>Algunas veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|---|--------------|-----------------|----------------------|---------------------|----------------|
| 1. La competencia con los compañeros administrativos del mismo nivel laboral. |              |                 |                      |                     |                |
| 2. Sobrecarga de tareas y trabajos.   |              |                 |                      |                     |                |
| 3. La personalidad y el carácter del jefe.                                    |              |                 |                      |                     |                |

|  |              |                 |                      |                     |                |
|--|--------------|-----------------|----------------------|---------------------|----------------|
| 4. Las evaluaciones de los jefes (exámenes, capacitaciones, grados superiores, etc.).  |              |                 |                      |                     |                |
| 5. El tipo de trabajo que te piden los jefes (consulta de gestión laboral, conocimiento normativo en el trabajo, visión y misión, planes, etc.). |              |                 |                      |                     |                |
| 6. No entender los temas que se abordan en la oficina.   |              |                 |                      |                     |                |
| 7. Participación en trabajos de grupos (responder a preguntas, exposiciones, etc.).  |              |                 |                      |                     |                |
| 8. Tiempo limitado para hacer el trabajo.  |              |                 |                      |                     |                |
| <b>Dimensión 2: Reacciones físicas</b>   | <b>Nunca</b> | <b>Rara vez</b> | <b>Algunas veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
| 9. Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas).   |              |                 |                      |                     |                |
| 10. Fatiga crónica (cansancio permanente).   |              |                 |                      |                     |                |
| 11. Dolores de cabeza o migrañas.  |              |                 |                      |                     |                |
| 12. Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.   |              |                 |                      |                     |                |
| 13. Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.  |              |                 |                      |                     |                |
| 14. Somnolencia o mayor necesidad de dormir.   |              |                 |                      |                     |                |
| <b>Dimensión 3: Reacciones psicológicas</b>  | <b>Nunca</b> | <b>Rara vez</b> | <b>Algunas veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
| 15. Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo).  |              |                 |                      |                     |                |
| 16. Sentimientos de depresión y tristeza (decaído).  |              |                 |                      |                     |                |
| 17. Ansiedad, angustia o desesperación.  |              |                 |                      |                     |                |
| 18. Problemas de concentración.  |              |                 |                      |                     |                |
| 19. Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad.   |              |                 |                      |                     |                |

| <b>Dimensión 4: Reacciones comportamentales</b>   | <b>Nunca</b> | <b>Rara vez</b> | <b>Algunas veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
|---|--------------|-----------------|----------------------|---------------------|----------------|
| 20. Conflictos o tendencia a polemizar o discutir.  |              |                 |                      |                     |                |
| 21. Aislamiento de los demás.   |              |                 |                      |                     |                |
| 22. Desgano para realizar las labores escolares.  |              |                 |                      |                     |                |
| 23. Aumento o reducción del consumo de alimentos.   |              |                 |                      |                     |                |
| <b>Dimensión 5: Estrategias</b>   | <b>Nunca</b> | <b>Rara vez</b> | <b>Algunas veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |
| 24. Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias ideas o sentimientos sin dañar a otros). |              |                 |                      |                     |                |
| 25. Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas.   |              |                 |                      |                     |                |
| 26. Elogios a sí mismo.   |              |                 |                      |                     |                |
| 27. La religiosidad (oraciones o asistencia a misa).  |              |                 |                      |                     |                |
| 28. Búsqueda de información sobre la situación.   |              |                 |                      |                     |                |
| 29. Ventilación y confidencias (Verbalización de la situación que preocupa).                    |              |                 |                      |                     |                |



## Anexo 04: Cuestionario: Patrones de Conducta



ID: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en el personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco 2019.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del estrés laboral en el patrón de conducta del personal administrativo de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2019.

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario a continuación, se le presenta a Ud. una serie de afirmaciones acerca del patrón de conducta, marque con una (X) lo que usted considere acertado.

| Actitudes                               | Nunca | Rara vez | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|---|-------|----------|---------------|--------------|---------|
| 1. Desafiante                           |       |          |               |              |         |
| 2. Pasivo/a                             |       |          |               |              |         |
| 3. Amigable/a                           |       |          |               |              |         |
| 4. Solidario/a                          |       |          |               |              |         |
| 5. Cooperador/a                         |       |          |               |              |         |
| 6. Atento/a                             |       |          |               |              |         |
| 7. Tiene dificultad para el aprendizaje |       |          |               |              |         |
| 8. Llama la atención                    |       |          |               |              |         |
| 9. Agresivo/a                           |       |          |               |              |         |
| <b>Emociones</b>                        |       |          |               |              |         |
| 1. Alegre                               |       |          |               |              |         |
| 2. Cariñoso/a                           |       |          |               |              |         |

|                          |  |  |  |  |  |
|--------------------------|--|--|--|--|--|
| 3. Angustiado/a          |  |  |  |  |  |
| 4. Retraído/a            |  |  |  |  |  |
| 5. Triste                |  |  |  |  |  |
| 6. Estable               |  |  |  |  |  |
| <b>Comportamiento</b>    |  |  |  |  |  |
| 1. Sociable              |  |  |  |  |  |
| 2. Imperativo/a          |  |  |  |  |  |
| 3. Respetuoso/a          |  |  |  |  |  |
| 4. Posesivo/a            |  |  |  |  |  |
| 5. Responsable           |  |  |  |  |  |
| 6. Líder posesivo/a      |  |  |  |  |  |
| 7. Líder negativo/a      |  |  |  |  |  |
| 8. Inquieto/a            |  |  |  |  |  |
| 9. No acata indicaciones |  |  |  |  |  |
| 10. Perturbador          |  |  |  |  |  |



### Anexo 05: Validación de los Instrumentos por Jueces



**Nombre del experto:**

**Especialidad:**

*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

| <b>Dimensión 1: Situaciones</b>  | <b>RELEVANCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 1. La competencia con los compañeros administrativos del mismo nivel laboral.  |                   |                   |                    |                 |
| 2. Sobrecarga de tareas y trabajos.  |                   |                   |                    |                 |
| 3. La personalidad y el carácter del jefe.   |                   |                   |                    |                 |
| 4. Las evaluaciones de los jefes (exámenes, capacitaciones, grados superiores, etc.).  |                   |                   |                    |                 |
| 5. El tipo de trabajo que te piden los jefes (consulta de gestión laboral, conocimiento normativo en el trabajo, visión y misión, planes, etc.). |                   |                   |                    |                 |
| 6. No entender los temas que se abordan en la oficina.   |                   |                   |                    |                 |
| 7. Participación en trabajos de grupos (responder a preguntas, exposiciones, etc.).  |                   |                   |                    |                 |
| 8. Tiempo limitado para hacer el trabajo.  |                   |                   |                    |                 |
| <b>Dimensión 2: Reacciones físicas</b>   | <b>RELEVANCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> |
| 9. Trastornos en el sueño (insomnio o pesadillas).   |                   |                   |                    |                 |
| 10. Fatiga crónica (cansancio permanente).   |                   |                   |                    |                 |

|   |                   |                   |                    |                 |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 11. Dolores de cabeza o migrañas.                           |                   |                   |                    |                 |
| 12. Problemas de digestión, dolor abdominal o diarrea.      |                   |                   |                    |                 |
| 13. Rascarse, morderse las uñas, frotarse, etc.             |                   |                   |                    |                 |
| 14. Somnolencia o mayor necesidad de dormir.                |                   |                   |                    |                 |
| <b>Dimensión 3: Reacciones psicológicas</b>                 | <b>RELEVANCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> |
| 15. Inquietud (incapacidad de relajarse y estar tranquilo). |                   |                   |                    |                 |
| 16. Sentimientos de depresión y tristeza (decaído).         |                   |                   |                    |                 |
| 17. Ansiedad, angustia o desesperación.                     |                   |                   |                    |                 |
| 18. Problemas de concentración.                             |                   |                   |                    |                 |
| 19. Sentimiento de agresividad o aumento de irritabilidad.  |                   |                   |                    |                 |
| <b>Dimensión 4: Reacciones comportamentales</b>             | <b>RELEVANCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> |
| 20. Conflictos o tendencia a polemizar o discutir.          |                   |                   |                    |                 |
| 21. Aislamiento de los demás.                               |                   |                   |                    |                 |
| 22. Desgano para realizar las labores escolares.            |                   |                   |                    |                 |
| 23. Aumento o reducción del consumo de alimentos.           |                   |                   |                    |                 |
| <b>Dimensión 5: Estrategias</b>                             | <b>RELEVANCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| 24. Habilidad asertiva (defender nuestras preferencias ideas o sentimientos sin dañar a otros). |  |  |  |  |
| 25. Elaboración de un plan y ejecución de sus tareas.   |  |  |  |  |
| 26. Elogios a sí mismo.   |  |  |  |  |
| 27. La religiosidad (oraciones o asistencia a misa).  |  |  |  |  |
| 28. Búsqueda de información sobre la situación.   |  |  |  |  |
| 29. Ventilación y confidencias (Verbalización de la situación que preocupa).                    |  |  |  |  |

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y Sello del juez**





**Nombre del experto:**

**Especialidad:**



*“Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”*

| <b>Actitudes</b>                         | <b>RELEVANCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|-----------------|
| 1. Desafiante                            |                   |                   |                    |                 |
| 10. Pasivo/a                             |                   |                   |                    |                 |
| 11. Amistoso/a                           |                   |                   |                    |                 |
| 12. Solidario/a                          |                   |                   |                    |                 |
| 13. Cooperador/a                         |                   |                   |                    |                 |
| 14. Atento/a                             |                   |                   |                    |                 |
| 15. Tiene dificultad para el aprendizaje |                   |                   |                    |                 |
| 16. Llama la atención                    |                   |                   |                    |                 |
| 17. Agresivo/a                           |                   |                   |                    |                 |
| <b>Emociones</b>                         |                   |                   |                    |                 |
| 1. Alegre                                |                   |                   |                    |                 |
| 2. Cariñoso/a                            |                   |                   |                    |                 |
| 3. Angustiado/a                          |                   |                   |                    |                 |
| 4. Retraído/a                            |                   |                   |                    |                 |
| 5. Triste                                |                   |                   |                    |                 |

|                           |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|
| 6. Estable                |  |  |  |  |
| <b>Comportamiento</b>     |  |  |  |  |
| 11. Sociable              |  |  |  |  |
| 12. Imperativo/a          |  |  |  |  |
| 13. Respetuoso/a          |  |  |  |  |
| 14. Posesivo/a            |  |  |  |  |
| 15. Responsable           |  |  |  |  |
| 16. Líder posesivo/a      |  |  |  |  |
| 17. Líder negativo/a      |  |  |  |  |
| 18. Inquieto/a            |  |  |  |  |
| 19. No acata indicaciones |  |  |  |  |
| 20. Perturbador           |  |  |  |  |

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI ( ) NO ( )

**Firma y Sello del juez**

## **NOTA BIOGRÁFICA**

YESSY NÉLIDA FABIÁN DÍAZ, nació el 27/04/1982 en el distrito de la Unión, provincia de Dos de Mayo en el departamento de Huánuco. Bachiller en Obstetricia y el Título de Obstetra en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Título Profesional de Médico Cirujano de Universidad De Aquino Bolivia (Privada).



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna  
Teléfono 514760 - Pág. Web. [www.posgrado.unheval.edu.pe](http://www.posgrado.unheval.edu.pe)



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Aula 204 de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día miércoles **18 DE DICIEMBRE DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| Dra. Silvia Alicia MARTEL Y CHANG  | Presidenta |
| Dra. Juvita Dina SOTO HILARIO      | Secretaria |
| Mg. Cecilia Vilma MARTINEZ MORALES | Vocal      |

Asesora de tesis: Mg. Katherine Meliza MAXIMILIANO FRETTEL (Resolución N° 01008-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña, Yessy Nélida FABIAN DIAZ.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "NIVEL DE ESTRÉS LABORAL Y PATRÓN DE CONDUCTA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN, HUÁNUCO - 2019".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:


- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las **observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de diecinueve ( 19 )  
Equivalente a muy bueno, por lo que se declara aprobado  
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 19:00 horas de 18 de diciembre de 2019.

  
PRESIDENTE  
DNI N° 22423118

  
SECRETARIO  
DNI N° 20718040

  
VOCAL  
DNI N° 22423093

Leyenda:  
19 a 20: Excelente  
17 a 18: Muy Bueno  
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01458-2019-UNHEVAL/EPG)

### AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

**1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL**

Apellidos y nombres: *Fabian Díaz Yessy Nélica*  
 DNI: *45369316* Correo electrónico:  
 Teléfono de casa: Celular: *942 232 618* Oficina:

**2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS**

|   |
|---|
| <b>POSGRADO</b>                                     |
| Maestría: <i>Administración y Gerencia en Salud</i> |
| Mención:  |

Grado académico obtenido:

*Bachiller en Obstetricia*

Título de la tesis:

Tipo de acceso que autoriza el autor:

| Marcar "X"                          | Categoría de acceso | Descripción de acceso   |
|-------------------------------------|---------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | PÚBLICO             | Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | RESTRINGIDO         | Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.               |

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

*Evitar plagio involuntario*

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

( ) 1 año    ( ) 2 años    () 3 años    ( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: *16/07/2021*

  
 Firma del autor